Office of the Commissioner of Official Languages
Commissariat aux langues officielles

Bridging the Digital Divide:

Official Languages on the Internet

To reach the Office of the Commissioner of Official Languages, dial toll-free 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Minister of Public Works and Government Services Canada 2005
Cat. No.: SF31-78/2005
ISBN: 0-662-69212-8
OCOL-CLO PP005-09-2005

For a listing of any errors or omissions in this publication found subsequent to printing, please visit our Web site at www.ocol-clo.gc.ca.

TABLE OF CONTENTS

SUMMARY 1

STRATEGIC TARGET 1 2

STRATEGIC TARGET 2 4

STRATEGIC TARGET 3 4

PURPOSE AND METHODOLOGY 7

PURPOSE 7

METHODOLOGY 8

CONTEXT OF THE OFFICE OF THE COMMISSIONER'S INTERVENTION 9

OBJECTIVES 9

RECOMMENDED COURSE OF ACTION 11

Strategic Target 1 11

Strategic Target 2 11

Strategic Target 3 11

FOLLOW-UP ON THE COMMISSIONER'S RECOMMENDATIONS 13

STRATEGIC TARGET 1 13

1.1 Support the creation of digital content in French directly 13

1.2 Support the creation of digital content in French indirectly 16

1.3 Promote the establishment of a technical environment that is conducive to the creation of digital content in French 17

1.4 Support the creation and distribution of technolinguistic tools 18

1.5 Support the creation of digital content in French by external sources 22

STRATEGIC TARGET 2 25

2.1 Intensify efforts to create government content in French 26

2.2 Increase resources dedicated to translating government content 27

2.3 Improve the performance of the resources dedicated to managing government content 28

2.4 Ensure that both official languages can be used from one delivery method to another 30

2.5 Ensure the quality of the language in government content in French and English 31

2.6 Ensure that Government On-Line officials have the information and skills necessary to meet official languages requirements 33

2.7 Ensure that the government provides bilingual information technology products and services 35

2.8 Provide Government On-Line users with better information about their language rights .38
2.9 Ensure that partnerships comply with official languages requirements .39
STRATEGIC TARGET 3 .40
3.1 Create a coherent, ongoing, and integrated language governance framework .40
3.2 Ensure that it is well-advised in matters involving the language aspects of the Internet and Government On-Line .43
3.3 Review its language policies and adapt them to Government On-Line implementation .45
3.4 Implement a mechanism to respond to questions raised by the departments and agencies as they relate to Government On-Line language considerations .48
GENERAL OBSERVATIONS AND NEW RECOMMENDATIONS .51
STRATEGIC TARGET 1 .52
STRATEGIC TARGET 2 .56
STRATEGIC TARGET 3 .62
CONCLUSION .65
APPENDIX A Summary of the recommendations and their status .67
APPENDIX B Recommendations yet to be fully implemented and new recommendations .71

106-00571/

SUMMARY

In 2002, the Commissioner of Official Languages published two studies on the presence of French on the Internet and on official language issues on government electronic sites. The two studies, which were updates of two previous studies on the same subject published in 1999, focussed on the growing digital divide between French-speaking and English-speaking Canadians and on the challenge of maintaining the equality of the two official languages in Government On-Line.

In the two studies, the Commissioner made 28 recommendations, the aims of which were to reduce the digital divide between the two linguistic groups, and to ensure that the language rights of Web site users are fully respected and that Canadians can obtain information that is of equal value and quality in the two languages from government electronic sites. In this study, the Commissioner's recommendations are organized according to three main strategic targets.

- **Strategic Target 1:** To promote the provision of French Internet tools and content.
- **Strategic Target 2:** To ensure that Government On-Line officials have the knowledge and resources necessary to produce and post high-quality Internet content and provide high-quality Internet services in French.
- **Strategic Target 3:** To ensure the implementation of a robust governance framework regarding the Internet and official languages.

In May 2004, Canadian Heritage responded to the Commissioner's recommendations on behalf of the Government of Canada in a report entitled *French on the Internet: Promotion Through Innovation*. Since then, however, it has become apparent that the various challenges that were described in the Commissioner's studies still exist and that it is necessary to evaluate the effectiveness of the measures taken by the government to respond to the recommendations. Four questions needed to be asked:

1. What is the status of the progress made with respect to the various measures taken by the government?
2. Since May 2004, has the government adopted other measures to promote the use of the official languages on the Internet and in Government On-Line?
3. Do the measures implemented by the government respond, as suitably as possible, to the various recommendations made by the Commissioner, as well as to the needs of Canadians?
4. What new measures should the government take to promote the use of French on the Internet and of the official languages in Government On-Line?

This study was conducted by means of a series of interviews with the persons responsible for these issues in the concerned departments. The representative of the Office of the Commissioner also met with some outside experts in the field of technolinguistic tools.

Our study reveals that significant progress has been made in several areas, but much needs to be accomplished if satisfactory results are to be obtained. Of the 28 recommendations contained in the two 2002 reports, 13 have been implemented or are about to be implemented, 5 have been partially implemented, and 10 received no follow-up at all. Of these 10 recommendations, 4 have been withdrawn by the Commissioner, based on the information provided by the departments and in the light of recent changes in the Internet world. As a result, the Commissioner considers that 6 recommendations still require implementation. As the Internet is a domain that evolves very rapidly, new challenges are now present; in order to address these, the Commissionner has added 7 new recommendations. Follow-up to these recommendations will enhance the pursuit of the original goals.

In 2004, the administrative structure of the federal Public Service underwent a number of changes. Specifically, the Public Service Human Resources Management Agency of Canada (PSHRMAC) was created; this Agency handles human resources management and official languages issues. With respect to official languages, PSHRMAC has assumed the responsibilities that were formerly assigned to the Treasury Board Secretariat (TBS). This change will be reflected in some of the recommendations that will now be made to the Agency rather than to TBS.

Moreover, the Privy Council Office is now responsible for the co-ordination and implementation of the *Action Plan for Official Languages*, giving it additional responsibilities in comparison with the Commissioner's last reports. Finally, the operational responsibility for Government On-Line has been transferred from TBS to Public Works and Government Services Canada (PWGSC).

Here is a brief description of some of the achievements, as well as the remaining challenges, according to the three strategic targets described above.

Strategic Target 1

To promote the provision of French Internet tools and content.

Significant progress was made under this target:

- Canadian Heritage considerably increased its budget allocation for the digitization of Canadian cultural content in French; it set linguistic criteria for the allocation of funds, and created and launched a bilingual cultural directory, *Culture.ca*. One half of the funding has been used to create new French content.

- Industry Canada launched the Language Industry Initiative. The purpose of the Initiative is to help the Canadian language industry obtain a better position on the international market and attract new recruits to reduce the significant shortage of translators, a major obstacle in the translation and digitization of French content.
- The Language Technologies Research Centre (LTRC) was established. The Centre will conduct research to foster the development of tools and applications that will eventually facilitate the translation and review of content to be digitized.
- The Translation Bureau led three initiatives that will facilitate the work of translators and writers: the creation of the *Language Toolbox*, the distribution of TERMIUM® across the Government of Canada, and the implementation of technolinguistic services to help the management of communications projects in a multimedia environment. Canadian Heritage's *Words Wizard* (the *Canadian On-Line Language Toolkit*) completes this array of instruments.
- The Department of Foreign Affairs and International Trade[1] was successful in persuading some embassies (including the United States and China), foreign missions and international organizations to make their electronic sites bilingual.
- The Canadian International Development Agency increased its funding to encourage the participation of some Francophone African countries in the information highway.

Nevertheless, several challenges remain. The most important of these are listed below.

- It is important to continue investing in the digitization of French content, as the digital gap between Francophones and Anglophones is still wide; it has also become urgent to start a worldwide project to digitize cultural heritage in the French language.
- Research and development activities aimed at designing technolinguistic tools need to be accelerated, as these tools will contribute to increasing the productivity of those working in the language industry and allow all Canadians to fully profit from the resources found on the Web.
- Ongoing efforts are needed to ensure that foreign embassies in Ottawa provide bilingual sites.
- A Pan-American network needs to be created to enhance the Internet presence of the Romance languages spoken in the Americas.

1 In December 2003, the Department of Foreign Affairs and International Trade was separated into two departments: Foreign Affairs Canada and International Trade Canada.

Strategic Target 2

To ensure that Government On-Line officials have the knowledge and resources necessary to produce and post high-quality Internet content and provide high-quality Internet services in French.

Achievements under Target 2 are significant, even though the transfer of the Treasury Board Secretariat's responsibilities to PSHRMAC slowed down activities in some areas. Based on the current assignment of responsibilities, eight recommendations were made to PSHRMAC; seven of these were either fully or partially implemented, or are currently being implemented. Among the six recommendations made to the Treasury Board Secretariat, two have received follow-up and two were withdrawn by the Commissioner. As for PWGSC, it had not provided any follow-up to the two recommendations that were under its responsibility but has recently decided to ensure follow-up.

As a result, a number of challenges remain untouched. Here are a few examples.

- It is essential to offer training to Webmasters and network managers on issues related to official languages, as well as on best practices in Web site management, in order to create sites in which the content is of equal quality in French and in English.
- Considering the growing need to digitize technical and scientific documents, it is imperative that directives and best practices be identified in this domain.
- It is essential to ensure that all Government of Canada employees are able to obtain bilingual keyboards and software in their preferred language.
- The government must ascertain the usefulness of current technolinguistic tools and start making greater use of them to increase the productivity of translators and content creators and also to maximize the efficiency of content management.

Strategic Target 3

To ensure the implementation of a robust governance framework regarding the Internet and official languages.

Efforts have been made to implement the governance needed to address official languages in Government On-Line; unfortunately, however, the issue of French on the Internet has been neglected. In particular, the Canadian Advisory Committee for French on the Internet has not been created and, as a result, this issue finds itself without a strategic plan or vision for the future.

A number of mechanisms have been implemented to create an accountability framework specific to the issue of official languages in Government On-Line. However, there are no specific performance measures and no systematic gathering of data; thus it will be very difficult to implement new measures or even to follow the evolution of the various challenges.

The Internet and the technology that supports it are evolving very rapidly; therefore, it should come as no surprise that new challenges have emerged since the publication of the Commissioner's two studies in 2002. The Commissioner has therefore added seven new recommendations to address these new challenges. Two of these recommendations aim to increase the Government of Canada's use of technolinguistic tools that will allow automatic or assisted translation and multilingual research on the Web. Two other recommendations are made to accelerate efforts to ensure the digitization of Canadian cultural content, of Canadian library collections and of the Francophone cultural heritage worldwide. Finally, one recommendation asks Canadian Heritage and Statistics Canada to start gathering data on the presence of French on the Internet and on trends regarding the utilization of the Internet by French- and English-speaking Canadians.

The Commissioner therefore expects that, in the next few years, the government will make significant efforts to ensure that this issue, which is so important for linguistic duality in Canada, will benefit from a co-ordinated and strategic approach. Unless a stable and accountable governance structure is established, it will be very difficult for the government to give proper attention to the other challenges described in this document.

PURPOSE AND METHODOLOGY

PURPOSE

In 2002, the Office of the Commissioner of Official Languages (OCOL) carried out two special studies on the presence of French on the Internet and official languages on government Web sites: *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*[2] (hereinafter *French on the Internet*) and *Official Languages Requirements and Government On-Line*[3] (hereinafter *OL Requirements and GOL*).

The Canadian Heritage report *French on the Internet: Promotion Through Innovation*[4] (hereinafter, *Promotion Through Innovation*), published in May 2004, describes the various actions taken by the Government of Canada in response to the recommendations made in OCOL's 2002 studies.

Four questions emerged with respect to government action:

1. What is the status of the progress made with respect to the various measures taken by the government?
2. Since May 2004, has the government adopted other measures to promote the use of the official languages on the Internet and in Government On-Line?
3. Do the measures implemented by the government respond, as suitably as possible, to the various recommendations made by the Commissioner, as well as to the needs of Canadians?
4. What new measures should the government take to promote the use of French on the Internet and of the official languages in Government On-Line?

The purpose of this OCOL study is to answer these four questions. In the first chapter, we describe the objectives set out by the Commissioner in the two studies published in 2002. In the second part, we follow up on all of the actions that the government has taken in response to the Commissioner's recommendations, regardless of whether these actions were described in *Promotion Through Innovation*. In the third chapter, we present the findings of this examination and make some recommendations to enhance the presence of French on the Internet and of the official languages in Government On-Line.

2 Office of the Commissioner of Official Languages (2002). *French on the Internet: Key to the Canadian Identity and the Knowledge Economy*, Ottawa. **http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/Internet_id_can/fr_Internet_id_can-2002_e.pdf**, consulted on February 28, 2005.

3 Office of the Commissioner of Official Languages (2002). *Official Languages Requirements and Government On-Line*, Ottawa. **http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/gol_ged/gol_ged_2002_e.htm**, consulted on February 28, 2005.

4 Canadian Heritage (2004). *French on the Internet: Promotion Through Innovation*, Gatineau. **http://www..pch.gc.ca/pc-ch/pubs/fr_Internet/fr-Internet_e.pdf**, consulted on February 24, 2005.

METHODOLOGY

The information presented in this study is gleaned from various sources. In addition to consulting the government documents relating to French on the Internet and examining some government Web sites, the OCOL representative interviewed representatives from various departments and agencies affected by the recommendations contained in *French on the Internet* and in *OL Requirements and GOL*, as well as various language industry experts.

The meetings with departmental representatives and experts were held through interviews or telephone conversations. These discussions took place from November 2004 to February 2005. The questions asked of each departmental representative were determined on the basis of his or her responsibilities regarding official languages and the extent of his or her organization's involvement. The questions asked of the experts aimed to provide a better understanding of the potential of technolinguistic tools.

A preliminary version of this report was sent to the institutions affected by the recommendations. They were able to provide their comments, which OCOL took into account when preparing the final report.

CONTEXT OF THE OFFICE
OF THE COMMISSIONER'S INTERVENTION

OBJECTIVES

The mission of the Office of the Commissioner of Official Languages is to ensure that federal institutions comply with the *Official Languages Act*, to confirm that the language rights of Canadians are being observed, and to promote linguistic duality and bilingualism. Thus, it is not unusual that, since 1999, the Commissioner has been paying close attention to the impact of the Internet on the lives of Canadians and has made a series of recommendations with respect to the policy framework, strategy, and investments necessary to expand the use of French on the Internet. These recommendations are set out in two studies: *The Government of Canada and French on the Internet*[5] and *Use of French on the Internet by Federal Institutions.*[6]

Two additional studies complement the aforementioned reports. In March 2002, *French on the Internet* examined the current state of affairs with respect to the French language and the Internet. *Official Language Requirements and Government On-Line*, published in June 2002, focussed on the linguistic impact of the Government of Canada's decision to "be the most electronically connected government in the world by 2005."

The Commissioner expected the Government of Canada to react to the emergence and rise of the Internet by working toward meeting two broad objectives:

- **Objective 1**: Bridge the digital divide that exists between English- and French-speaking Canadians, a gap that could have major socio-cultural and economic consequences.
- **Objective 2**: Ensure that Government On-Line observes the language rights of Canadians and employees of the Government of Canada.

5. Office of the Commissioner of Official Languages (1999). *The Government of Canada and French on the Internet*. Ottawa. **http://collection.nlc-bnc.ca/100/200/301/ocol-clo/special_study-e/govt_canada/fr_internet_1999_e.htm**, consulted on February 24, 2005.

6. Office of the Commissioner of Official Languages (1999). *Use of French on the Internet by Federal Institutions*. Ottawa. **http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/1999/internet/internet_1999_e.htm**, consulted on February 24, 2005.

Objective 1 was based on the wide gap noted between the offer of French content and tools[7] on the Internet and the expectations and needs of Canadian Francophones. For example, in 2000, virtually all young Anglophones who used the Internet believed that there was enough English, whereas only 59% of Francophone users felt there was enough French.[8] From the Commissioner's perspective, this situation provided a partial explanation for the fact that Quebec residents use the Internet less frequently than do other Canadians and that Quebec Francophones turn to the Internet less often than do non-Francophone Quebec residents. It became important to correct this situation to prevent the "creat[ion of] new inequalities in Canada."

The results of a more recent study[9] show that the gap has closed somewhat. In 2001, 37% of Quebec Internet users were visiting English Web sites first but in 2005, only 25% started with English sites. According to the Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), which conducted the study, the decrease in the gap is attributable to increased French content and the fact that an increasing number of users with lower levels of education (who are often unilingual Francophones) are now connected. Moreover, although the presence of French on the Internet has significantly increased in the last few years, it is not as large as one might expect in terms of the demographic weight of Francophones around the world. French is in third position in terms of Internet presence after English and German, even though French-speakers outnumber German-speakers.

The major importance that the Government of Canada has placed on implementing Government On-Line explains the Commissioner's specific attention to the impact of the Internet on the language rights of the Canadian public and federal government employees (**Objective 2**). In 2002, the Commissioner had no doubt that widespread and regular use of the Internet would alter the structure of the Government of Canada, the methods of work, the flow of information, the language of service, and the language of work. Consequently, the Commissioner suggested to the Government On-Line officials that they adopt the measures necessary to comply with the provisions of the *Official Languages Act*, as related to communications with the public, language of work, and the promotion of French and English.

7 Content includes written, audio, visual, and multimedia documents found on the Internet. "Tools" are software applications, such as search engines and messaging applications, used to present electronic content.

8 Rotherman, Michelle. "Wired Young Canadians." Statistics Canada. *Canadian Social Trends*. Winter 2001.

9 CEFRIO, NetTendances (2005). *Sondage sur l'utilisation des TI par la population adulte du Québec*, Québec. (NetTrends: survey on the use of IT by Quebec's adult population).

RECOMMENDED COURSE OF ACTION

To meet these two objectives, the Commissioner put forward a series of 28 recommendations presented in the two 2002 studies. These recommendations, addressed to the government, are grouped into three main strategic targets:

STRATEGIC TARGET 1

In support of Objective 1, some recommendations aim **to promote the provision of French Internet tools and content** by Canadian businesses, non-profit organizations and public agencies, and by other countries.

STRATEGIC TARGET 2

In support of Objective 2, some recommendations aim **to ensure that Government On-Line officials have the knowledge and resources necessary to produce and post high-quality Internet content and provide high-quality Internet services in French.**

STRATEGIC TARGET 3

In support of objectives 1 and 2, some recommendations relate to **the implementation of a robust governance framework regarding the Internet and official languages.**

FOLLOW-UP ON THE COMMISSIONER'S RECOMMENDATIONS

This section presents each recommendation or group of recommendations followed by the actions taken by the government to address each according to the three main strategic targets presented at the end of Chapter 2. In order to facilitate reading, the recommendations from the 2002 studies have been renumbered and reclassified according to the three strategic targets. The original numbers of the recommendations are provided in **Appendix A**.

STRATEGIC TARGET 1

To promote the provision of French Internet tools and content.

Ten of the 19 recommendations made in French on the Internet were intended to promote increased provision of French content and tools on the Internet and to minimize the extent of the digital divide between Francophones and Anglophones. These 10 recommendations can be grouped into five types of measures:

1.1 Support the creation of digital content in French directly.

1.2 Support the creation of digital content in French indirectly.

1.3 Promote the establishment of a technical environment that will foster the creation of digital content in French.

1.4 Support the creation and distribution of technolinguistic tools.

1.5 Support the creation of digital content in French by foreign countries.

1.1 SUPPORT THE CREATION OF DIGITAL CONTENT IN FRENCH DIRECTLY

In *French on the Internet*, the Commissioner stated that, in her view, "the federal government must support the creation of original content in French for the Internet the same way it has done for television productions." This led to the following recommendations.

Recommendation 1.1.1

That ***Canadian Heritage*** *ensure that all assistance forthcoming from programs to fund the production of Canadian digital content include guidelines and criteria that take into account the principle of Canada's linguistic duality.*

Recommendation 1.1.2

That ***Canadian Heritage*** *step up the pace of investment in order to encourage the digitization of Canadian cultural content in both official languages on the Internet.*

Actions taken by the government

In 2002, the government took three measures in response to these recommendations:

- it increased the budget of Canadian Heritage for the Canadian Culture On-Line (CCO) Program from $35 million per year to $70 million per year;[10]
- it expanded the CCO Program by adding new program components and enhanced it by adding specific language criteria;
- it launched a bilingual Internet directory, known as *Culture.ca*.

Nearly $57 million was paid to Canadian businesses and agencies in 2002-2003 through the Canadian Culture On-Line strategy, which includes four main components: the digitization of Canadian cultural content, a gateway to Canadian cultural content on-line, tools to assist in the creation and use of Internet content, and incentives for the creation of new media. The strategy includes a series of programs that involve a number of elements with respect to the growing cultural content on the Internet, including support for the production of French and English language Canadian digital content. In comparison, a total of $46 million had been distributed in 2000-2001 and 2001-2002. The amount allocated to the digitization of cultural content has therefore nearly doubled since 2002.

French language content

A review of the CCO site shows that 50% of the Canadian Culture On-Line funds are dedicated to the development of French language content on the Internet. However, the 50% mark was not included in each individual component of the CCO Program. The CCO policies and programs for French language content stipulate that flexibility is needed in the allocation of funds for the development of on-line French language content between the various elements over a three-year period. Thus, the CCO strategy does not aim to set targets for each specific program, but rather to openly promote the development of French language content and allocate the funds with a view to reaching an overall threshold of 50%. The program's guidelines have been developed in accordance with this principle. The assistance provided by Canadian Heritage enabled the completion, between 2000 and 2002, of 928 projects; of these projects, 55% (510) involved digitizing existing French or bilingual content or creating original French or bilingual digital content.

10 "Approved program funding for the 2002-2003 fiscal year amounted to $72 million including funding for grants and contributions, transfers to other agencies, contracts, and operating and maintenance. Actual expenditures excluding Government On-Line support, the Senior Advisor's Office (ADM equivalent), and other Corporate Pressures amounted to approximately $61.6 million. Planned expenditures were $62 million for the 2003-04 fiscal year." See Corporate Review Branch (2004), *The Audit of the Canadian Culture On-Line Program.* (CCOP). Gatineau, Canadian Heritage, **http://www.pch.gc.ca/progs/em-cr/verif/2004/2004_13/index_e.cfm?nav=0**, consulted on February 12, 2005.

According to the expenditures study, 49.4%[11] of the amounts paid between 2000 and 2002 were used to digitize French language content; we can, therefore, consider that the 50% objective was met in 2002. Moreover, only 17% of all of the sites produced with the support of CCO between 2000 and 2002 are in English exclusively, that is, 83% of the content is either entirely in French, or bilingual, or in English but with a French interface (for example, a French welcome page or pull-down menu to access the content). However, the proportion of French language content in bilingual sites is unknown.

Culture.ca, launched in 2003, has made it easier to locate French Canadian cultural content on the Internet. This cultural directory receives more than 200,000 hits each month. Internet users can access more than 12,000 high-quality Canadian cultural sites. Of these, 30% currently link to cultural content in French. According to CCO, this proportion is attributable to the predominance of English-language Canadian cultural sites.[12] Consequently, CCO does not expect to require that 50% of the hyperlinks lead to French sites; however, *Culture.ca* officials will strive to maximize the number of hyperlinks of this type. Moreover, the content of *Culture.ca* overall is produced in both official languages.

Linguistic quality of content

At present, the quality of the language used in the French digital content produced with the support of CCO has not been specifically and scientifically assessed by Canadian Heritage. However, the Department notes that a cursory comparison of the French content produced before and after 2002 appears to indicate that the quality of the language has improved. In addition, Canadian Heritage notes that CCO intends to design an on-line survey to measure the satisfaction of Internet users with the quality of the language used in the content produced with government support.

Observations and conclusions

The analysis reveals that the government has increased its investment in digitization to the benefit of Canadian producers of digital content. It also shows that Canadian Heritage has implemented some language criteria to govern the CCO Program and its various components and that CCO has complied with the directive whereby 50% of the funds available are allocated to the production of French content.

---

11 This percentage was established by adding the proportion of the amounts allocated to digitizing unilingual French (26.1%) and half of the proportion of the amounts allocated to digitizing bilingual content (0.5 x 46.6%=23.3%).

12 A brief search using Google revealed that 5.4 million Web pages meet the following search criteria: "culture," "site:.ca," and "Search pages in English." In comparison, 2.6 million pages meet the following search criteria: "culture," "site:.ca," and "Search pages in French." Approximately one third of the Canadian Web pages containing the word "culture" are in French.

However, the Commissioner notes that the language quality and the actual volume of the content produced with the support of CCO should be subjected to a stringent assessment. The Commissioner also notes that the implementation of a global threshold of 50% French language content is not always an appropriate response to the gap between French and English content in some of the specific Web niches covered by the CCO components.

The Commissioner is pleased to note that CCO intends to carry out a survey to measure the satisfaction of Francophone and Anglophone Internet users with the quality of its cultural sites. The Commissioner feels that Canadian Heritage should also systematically assess the actual proportion of French language content and the linguistic quality of the content found at *Culture.ca* and ensure a fair representation of the Francophone community in the sites overall.

STATUS OF RECOMMENDATION 1.1.1: IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 1.1.2: IMPLEMENTED

1.2 SUPPORT THE CREATION OF DIGITAL CONTENT IN FRENCH INDIRECTLY

In 2002, the Commissioner was deeply concerned that the Government of Canada did not make much use of French and English language Canadian portals for the placement of ads—a particularly significant shortcoming with respect to the Francophone portals. Consequently, the Commissioner recommended:

> ***Recommendation 1.2.1***
>
> *That **Communication Canada** develop by 2003 a federal investment strategy aimed at fostering the development of private-sector and non-profit organizations working in the area of French language content.*

Actions taken by the government

The Commissioner considers that this recommendation is no longer relevant, given the fact that the new policies on Government of Canada communications prohibit any type of *ad hoc* or local advertising that is not part of a Canada-wide campaign.

STATUS OF RECOMMENDATION 1.2.1: NOT IMPLEMENTED—WITHDRAWN

1.3 *PROMOTE THE ESTABLISHMENT OF A TECHNICAL ENVIRONMENT THAT IS CONDUCIVE TO THE CREATION OF DIGITAL CONTENT IN FRENCH*

Conditions are still not conducive to using languages other than English in the information technology sector. For example, both computers and the information highway were developed using the American Standard Code for Information Interchange (ASCII), a character coding system that does not allow Francophones to use accents or Spanish-speaking people to type the letter *ñ*. Aware of the importance of ensuring that the standards under development at the Internet Engineering Task Force (IETF), the World Wide Web Consortium (W3C) or other international authorities (for example, RDF or VoiceXML) take into account the current and future needs of Francophones, the Commissioner recommended:

Recommendation 1.3.1

*That the **Treasury Board Secretariat** participate actively in and support the work of international organizations working to establish standards to enhance linguistic diversity on the Internet.*

Actions taken by the government

The government responded to this recommendation by emphasizing that it is represented in the Joint Technical Committee 1 (JTC1) of the International Organization for Standardization (ISO)—JTC1 is responsible for the various standards relating to information technology, such as standards on character encoding—and that it is presently working on a project to translate one of the information technology ISO standards into French.

The Treasury Board Secretariat is also working in co-operation with the Translation Bureau to persuade the ISO to use TERMIUM® as the tool for updating and distributing the information technology vocabulary. The funds required to launch the project have been approved through the Innovation Funds provided for in the *Action Plan for Official Languages*. TBS has also made an offer to W3C to have its validation tools translated, and this work is currently under way.

The issue of accents in French has been resolved within the federal administration. The purpose of the Coded Character Set for Information Interchange standard is to provide a complete set of characters needed for the current and future exchange of information in French and English. Moreover, under the *Common Look and Feel for the Internet* (CLFI), all of the Government of Canada's Web sites must use an accessible file format that allows for the fulfilment of official languages obligations. Finally, technology continues to evolve and is increasingly turning toward XML format, which includes the de facto Unicode standard that allows for posting in any language of the world.

According to the Commissioner, these two measures are a satisfactory response to Recommendation1.3.1. However, a number of standards and norms favourable to the use of French in computer science and essential to increasing the productivity of creators, managers, and translators of digital content are produced independently of JTC1 and ISO. The above-mentioned translation of ISO standards on information technology will promote their dissemination in the Francophonie, but it will contribute marginally to improving the environment in which French is used in the information technology sector and on the Internet.

Consequently, the Commissioner expects the Treasury Board Secretariat to continue participating in international tables that deal with the definition of rules on the effective use of French and English on the Internet, namely IETF and W3C, and to support the dissemination of the results achieved by these tables which are often not well-known by the producers of Canadian content and technolinguistic tools.

STATUS OF RECOMMENDATION 1.3.1: IMPLEMENTED

1.4 *SUPPORT THE CREATION AND DISTRIBUTION OF TECHNOLINGUISTIC TOOLS*

It would be impossible for Internet users to find the information they need on the Web without powerful search engines like Google. Without electronic bilingual glossaries, professional translators would be far less productive than they are. Aware of the current and future impact of tools—such as automated dictation software applications, automated summarizers, and automated document generators—on Canadian society as a whole, the Commissioner recommended in *French on the Internet*:

Recommendation 1.4.1

*That **Industry Canada** work in close co-operation with key players and federal departments with economic responsibilities to ensure that the Canadian language industries become a driving force of the knowledge economy.*

Recommendation 1.4.2

*That **National Research Council Canada (NRC)** establish a Centre of Excellence to promote the development of technolinguistic tools by 2003.*

The Commissioner stated in *French on the Internet* that it is necessary to promote language fluidity on the Internet, that is, to provide Canadian Internet users with electronic dictionaries, writing aids, translation aids, and other tools that might help them easily create and translate high-quality electronic content in their language. The Commissioner noted in particular that the government should make available to researchers and industries the linguistic resources that it owns to help them create new technolinguistic tools. To fulfil this objective, the Commissioner recommended:

> ***Recommendation 1.4.3***
>
> *That, by 2003,* ***Public Works and Government Services Canada (PWGSC)*** *make available free of charge on the Internet a complete suite of technolinguistic tools, including writing and translating aids, terminology banks like* Termium, *and specialized bilingual research modules in order to facilitate access to information in both official languages for all Canadians.*

Actions taken by the government

The Language Industry Initiative

In response to recommendation 1.4.1, Industry Canada implemented the Language Industry Initiative in 2003. The language industry support program has a budget of $10 million for a maximum of five years. Created pursuant to the *Action Plan for Official Languages*,[13] the purpose of this program is to build and lead a network—the Language Industry Association, or AILIA—to bring together all of the sector stakeholders, increase the visibility of the Canadian language industry in Canada and abroad, and create a technology roadmap (in other words, carry out a visionary study to identify the technologies, technolinguistic applications, and markets that will be the most promising in the next few years). The Canadian Language Technology Roadmap Committee and its four subcommittees (translation, content management, speech, and training) completed the second phase of its activities in March 2005 and will report the industry's needs to the Language Technologies Research Centre for monitoring purposes. One half of the language industry's budget will be earmarked for networking and co-ordination activities, and the other half will be allocated to marketing and branding activities.

Industry Canada is also providing ongoing support through the Language Industry Program (LIP), which is available to provide funding for eligible costs relating to the translation of Web sites and pamphlets, thus helping to increase the volume of French language digital content.

13 Government of Canada. *Action Plan for Official Languages*, Ottawa. http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?Language=E&Page=Action&doc=cover_e.htm, consulted on February 24, 2005.

The Language Technologies Research Centre

The *Action Plan for Official Languages* has also provided for a cash injection of $10 million over five years (2003-2008) for the NRC to establish the Language Technologies Research Centre (LTRC).[14] Established in partnership with the Université du Québec en Outaouais, the Translation Bureau, the City of Gatineau's economic development corporation, Industry Canada, AILIA, and the NRC, the Centre currently employs two dozen research associates. Its mission is to carry out and promote research and development in the area of language technologies, to contribute to the advancement of knowledge, and to benefit the Canadian language industry.[15] The construction of a building to house the LTRC and its associates is currently under way and should be completed in early 2006.

Three strategic directions will guide the work of the LTRC: develop tools to increase the productivity of translators, creators of localized content, and language trainers; develop content management and semantic search tools for processing multiple languages; and become the world leader with respect to standards in terminology and language databases.

Since AILIA's creation, its membership has grown to approximately 160 members. Regarding co-operation with the LTRC, a team of researchers has been formed, and translation and terminology projects are in progress.

It is too early to assess the effects of the creation of AILIA and the establishment of the LTRC. However, the Commissioner hopes that their work will foster the development and distribution of solutions that will enhance the presence of French on the Internet. However, the LTRC indicates that the lack of a stable and guaranteed source of funding for the LTRC could reduce its effectiveness and its ability to meet expectations.

Technolinguistic tools

In *Promotion Through Innovation*, the government states that three of the Translation Bureau's initiatives provide a response to Recommendation 1.4.3: the creation of the *Language Toolbox*, the distribution of TERMIUM® across the Government of Canada, and the implementation of technolinguistic services, namely, a communications project management service in a multimedia environment. Finally, according to the government, the creation of Canadian Heritage's *Words Wizard* (the *Canadian On-Line Language Toolkit*)

---

14 The funding allotted to the NRC to create the LTRC amounts to $10 million over five years, but it should be noted that this funding was allotted on the basis of $2 million per year, with no time limit (A-base).

15 View the Centre's presentation at **http://www.crtl-ltrc.ca/en/bref.htm**, consulted on February 24, 2005.

also addresses this recommendation. The Minister of Public Works and Government Services Canada has already made TERMIUM® available to the academic community for use in projects approved by the LTRC.

Observations and conclusions

The Commissioner considers that Recommendations 1.4.1 and 1.4.2 have been implemented, yet the measures taken respond only partially to the spirit of Recommendation 1.4.3. First, *Words Wizard*—a directory of approximately 90 commercial and public technolinguistic tools—contains little value-added information for the average Internet user and for Canadian producers of technolinguistic tools.[16] This directory gives access to a certain number of technolinguistic tools, but it will have little impact on the productivity of language workers or on the volume of French language content. Second, free access to TERMIUM® for federal employees (and for researchers involved in some projects) and the development of technolinguistic services, even though they affect the federal institutions' ability to ensure that Government On-Line complies with official languages requirements contribute very indirectly to the objective of bridging the digital divide between Francophones and Anglophones. Finally, the free glossaries in the *Language Toolbox* are useful mostly to specialized writers and translators.

The scarcity of high-quality language-related materials continues to be a major obstacle to Canadian researchers and industries in the development of the technolinguistic tools needed to help Francophones and Anglophones locate digital content easily; as a result, the Commissioner feels that it is important to rephrase Recommendation 1.4.3. The Commissioner recommends:

> ***Recommendation 1.4.3 (reworded)***
>
> *That **PWGSC** provide the Canadian industrial and academic communities with access to, not TERMIUM® per se, but to all of the language databases that it owns, including the databases and the corpus that support the operation of TERMIUM®.*

By giving the Canadian language industry a competitive edge, this measure would fit in well with the purposes set out in the Action Plan with respect to language industries.

16 Among others, *Words Wizard* does not contain information that would help Internet users to make a choice among the tools offered and help them to use these tools. We note that only 15,000 single visitors accessed *Words Wizard* between April and November 2004 (an average of less than 2,000 single visitors monthly).

The federal language databases should play an exceptional role in the development of the Canadian language industry and the expansion in Canada of a dynamic and integrative information society. TERMIUM® and other available language materials could be made available to Canadian researchers and industries as open source software, ensuring that the improvements made to it benefit all Canadians.

STATUS OF RECOMMENDATION 1.4.1: IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 1.4.2: IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 1.4.3: PARTIALLY IMPLEMENTED—REWORDED

1.5 SUPPORT THE CREATION OF DIGITAL CONTENT IN FRENCH BY EXTERNAL SOURCES

Aware of the universal reach of the Internet, the Commissioner recommended in *French on the Internet* that the government support not only the domestic production of content and tools in French, but also the production of content and tools in French by other governments or by non-governmental bodies. Thus, noting that a number of international organizations with headquarters in Canada and a number of embassies and consulates in Canada did not provide a French version of their Web sites, the Commissioner recommended:

Recommendation 1.5.1

That the ***Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)*** *immediately take appropriate action to ensure that foreign embassies in Canada, non-governmental organizations, and international organizations in which Canada is a full participant include information in both English and French on their Internet sites.*

To ensure that the Francophone countries of the southern hemisphere enhance their presence on the Web and participate in the Internet dialogue between Francophones, the Commissioner also recommended in *French on the Internet*:

Recommendation 1.5.2

That, in its programs, the ***Canadian International Development Agency (CIDA)*** *do more to encourage the use of the Internet by developing countries of the Francophonie.*

Finally, to ensure the vitality of all languages in both Americas, on the Internet and elsewhere, the Commissioner recommended:

Recommendation 1.5.3

*That the **Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)** take the steps necessary to further the creation by 2003 of an inter-American network to promote English, Spanish, French and Portuguese in an integrated America.*

Actions taken by the government

Embassy sites

The Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) acted on the recommendation by sending a letter, on April 26, 2002, to the ambassadors and high commissioners posted in Canada encouraging them to make their sites bilingual. The Government of Canada also agreed to provide $500,000 to help raise the status of French as a language of communication in governmental and non-governmental international bodies.

In January 2005, the Commissioner carried out a follow-up to the 2002 study of official languages on the Web sites of foreign embassies in Canada. The situation has improved compared with the situation described in 2002. From a sample of 40 embassies, French now has an equal status on the sites of eight embassies: China, Belgium, Finland, Colombia, the United States, Norway, Spain and France. French language content is available on 13 additional sites, although not in equal proportions. Moreover, the Web sites of 10 out of 26 international bodies (6 more than in 2002) are now fully bilingual.

This is good progress, given the significance of the embassies involved, particularly, the U.S. and Chinese embassies. However, French and English still hold an unequal status on the sites of most of the 137 foreign missions in Canada. Furthermore, 8 of the 26 sites of the international bodies examined in 2004 still do not have a French welcome page—only one fewer than in 2002.

According to DFAIT, it should be noted that the direct influence of the Government of Canada on the language behaviour of sovereign states or international bodies is limited. The Commissioner feels that the Department has obtained some success by using its influence and should pursue its efforts in the same direction. The Department could encourage Canadian ambassadors abroad to initiate dialogue on language issues with their counterparts in other Francophone countries and to intervene in such a way that French is used in communications with and on the Web sites of international organizations.

The Department of Foreign Affairs has responded positively to the recommendation made in the January 2005 follow-up study to continue its efforts in this direction, and the Commissioner is confident that the Department will pursue this goal with the necessary dedication.

The participation of French Africa in the information highway

The Canadian International Development Agency (CIDA) responded to Recommendation 1.5.2. with a number of measures. It:

- continued with the FrancoNet project ($4.5 million budget for 1999–2004);
- contributed $4 million to completing the second phase of The African Virtual University, a distance education program that has led to the development of a virtual library containing 1,000 journals;
- set in motion the Cyber Space for Francophone Africa project ($2 million budget for 2002-2004), which has enabled distance training in information technology for young Africans;
- started up the project to support the acquisition of skills in information technology ($3 million budget for 2002-2006), the purpose of which is to develop an information technology workforce in Cameroon;
- renewed its support of Fonds francophone des inforoutes [Francophone Information Highway Fund] ($500,000 injection per year), which enables the creation of original African digital content.

The Commissioner is satisfied with the increased CIDA assistance in countries of the Francophonie and hopes that this Canadian support will continue in the years to come.

Promotion of other languages in the Americas

Finally, DFAIT emphasizes that the activities carried out by the Translation Bureau's Terminology and Standardization Branch to add Portuguese and Spanish content to TERMIUM®, and the translation into Spanish or Portuguese of DFAIT's mission Web sites in South America, respond to the Commissioner's Recommendation 1.5.3., namely, to take the steps necessary to further the creation by 2003 of an inter-American network to promote English, Spanish, French, and Portuguese in the integrated Americas.

According to the Commissioner, these measures do not really respond to the recommendation that she had formulated. The Commissioner remains convinced that in future years, the increasing integration of the Americas will have major consequences for language and culture, and Canada is still ill prepared to deal with these consequences.

The Government of Canada can offset this shortcoming by ensuring that the federal departments and agencies involved participate in the work of organizations in the Americas concerned with linguistic diversity on the Internet and elsewhere, and by ensuring that the Government of Canada and other potential partners, such as the Government of Quebec, create a genuine inter-American network dedicated to promoting languages in the Americas. Canada has already established its standing at the forefront of the defence of cultural and linguistic diversity, which is threatened by globalization and by the growing influence of the predominant language of trade and business on the regional languages and cultures. Canada is already a leader in cultural diversity, and it should use this status to enhance the presence of French and other Romance languages on the Internet, thus enhancing the presence of these languages in the western hemisphere.

STATUS OF RECOMMENDATION 1.5.1: PARTIALLY IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 1.5.2: IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 1.5.3: NOT IMPLEMENTED

STRATEGIC TARGET 2

To ensure that Government On-Line officials have the knowledge and resources necessary to produce and post high-quality Internet content and provide high-quality Internet services in French.

The purpose of some of the recommendations made in our two 2002 studies was to ensure that Government On-Line officials have the necessary skills and resources to produce and distribute high-quality Internet content and services in French and English. These recommendations can be further divided into nine general measures:

2.1 Intensify efforts to create government content in French.

2.2 Increase the resources dedicated to translating government content.

2.3 Improve the performance of the resources dedicated to managing government content.

2.4 Ensure the continuity of both official languages from one delivery method to another.

2.5 Ensure the quality of the language used in French and English government content.

2.6 Ensure that Government On-Line officials have the information and skills necessary to meet official languages requirements.

2.7 Ensure that the government procures bilingual information technology products and services.

2.8 Provide Government On-Line users with better information about their language rights.

2.9 Ensure that partnership situations comply with official languages requirements.

2.1 INTENSIFY EFFORTS TO CREATE GOVERNMENT CONTENT IN FRENCH

In *French on the Internet*, the Commissioner criticized the fact that the Government On-Line in departments and agencies have done little to encourage the use of French not only as a language of translation, but also as the language of design of content. She also noted that the Government On-Line architects underestimated the potential of technolinguistic tools as a means of promoting the production of and increasing access to government content in French. To rectify this issue, the Commissioner recommended:

> ***Recommendation 2.1.1***
>
> *That **Treasury Board Secretariat** ensure, as part of the implementation of Government On-Line (GOL), that an equitable share of content is produced originally in French.*
>
> *(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)*

Actions taken by the government

Language of content creation

Treasury Board Secretariat offered a twofold response to this recommendation. Departmental representatives pointed out that it was difficult to determine whether the proportion of government content produced originally in French was equitable, in other words, in line with the proportion of Francophones in the Government of Canada. In fact, the government does not have any data on the language in which federal institutions create content or on the number of Francophone employees responsible for producing documents.

Design and availability of technolinguistic tools

The government contends that it took various actions to facilitate the creation of and access to government content in French: it created the *Language Toolbox* and *Words Wizard*, disseminated the results of its research on the obstacles to using the two official languages in Government On-Line,[17] revised its policies, standards and guidelines on official languages, and created a Technolinguistic Working Group, responsible for studying the possibility of creating a virtual laboratory to test and disseminate technolinguistic tools that could be useful to the federal departments and agencies.

17 Jacques Itié Consulting (2003). *Enquête sur les langues officielles et l'initiative Gouvernement en direct: Amélioration des services*, s.l. [Enquiry on official languages and the Government On-Line initiative/Improving services, n.p.]

Observations and conclusions

The measures set out above contribute only indirectly to the objective of the recommendation. The activities of the Technolinguistic Working Group were interrupted before it was able to define the concept of the virtual laboratory, decide on its content, and determine how to set it up. It can be assumed that the task of setting up the virtual laboratory will be assigned to the LTRC, but this laboratory will not likely be ready for a number of years.

In light of this response, the Commissioner concluded that the issue did not so much lie in determining whether the proportion of digital content produced in French originally corresponds with the number of Francophone employees in the government, but rather in enabling the creation of this content by Francophone and Anglophone employees and making it more accessible.

The Commissioner believes that the use of French as the language of work and as the language for the creation of content remains a problem, as indicated by the most recent study carried out by the Office of the Commissioner of Official Languages.[18] Recommendations have been made to address this and the Agency will need to follow up. Therefore, the Commissioner is withdrawing Recommendation 2.1.1, but is asking PSHRMAC to promote the creation of French content in its efforts to increase the use of French as the language of work.

STATUS OF RECOMMENDATION 2.1.1: NOT IMPLEMENTED—WITHDRAWN

2.2 INCREASE RESOURCES DEDICATED TO TRANSLATING GOVERNMENT CONTENT

In *French on the Internet*, the Commissioner noted that the financial resources set aside for translating content are insufficient with respect to Government On-Line. The advent of the Web and the creation of Government On-Line have, among other factors, given rise to a 15% increase in the volume of content to be translated since 1996.[19] Consequently, the Commissioner recommended:

> ***Recommendation 2.2.1***
>
> *That **Treasury Board Secretariat** commit the budgetary resources necessary to allow federal departments and agencies to meet the increasing need for translation in response to the publication of content in both official languages on the Internet.*

18 Office of the Commissioner of Official Languages (2004). *Walking the Talk: Language of Work in the Federal Public Service.* http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/st_es/2004/work_travail/work_travail_2004_e.pdf

19 Figure provided by the Translation Bureau.

Actions taken by the government

In *Promotion Through Innovation*, Treasury Board Secretariat responded to this recommendation, stressing that the government's current budgetary process requires that the departments and agencies foresee all of the costs related to translation. The Office of the Commissioner recognizes that TBS is not responsible for dictating to the departments the proportion of their budget that must be earmarked for the cost of translation services. However, the Commissioner believes that the Secretariat must remain aware of the departments' challenges created by increasing translation requirements brought on by the advent of GOL. Failure to recognize this factor could lead to a decrease in the volume of content posted on the Web, a reduction in the quality of translation, or increasing difficulties experienced by the departments in trying to fulfil their obligations under the *Official Languages Act*. Moreover, new expectations have been created recently, further to the introduction of transparency measures that require departments to post certain information that would not have been provided in the past. Consequently, the Commissioner rephrased her recommendation as follows:

Recommendation 2.2.1 (reworded)

That, in its review of departmental budgetary requirements, ***Treasury Board Secretariat*** *take into account the fact that the departments and agencies must assume increasing costs for translation services.*

STATUS OF RECOMMENDATION 2.2.1: NOT IMPLEMENTED—REWORDED

2.3 *IMPROVE THE PERFORMANCE OF THE RESOURCES DEDICATED TO MANAGING GOVERNMENT CONTENT*

In *OL Requirements and GOL*, the Commissioner emphasized that, to better manage the funds available for translating government content, it is important that the departments and agencies avoid "emptying the drawers" by publishing documents on-line that are of little interest or relevance and that must then be translated. Consequently, the Commissioner recommended:

Recommendation 2.3.1

That ***Treasury Board Secretariat*** *caution federal institutions against the consequences of indiscriminate digitization of information from an official language perspective in order to enhance the quality of federal government Web sites in both languages.*

Actions taken by the government

By December 2004, Treasury Board Secretariat had not yet issued any such advice. TBS explains the lack of follow-up to Recommendation 2.3.1 by alleging that, because the concept of abusive digitization is subjective, federal institutions are in the best position to define their public's content requirements and that they understand the importance of carefully managing the translation resources they have. According to TBS, the departments and agencies now observe the digitization policy more wisely, whereas instances of abusive digitization may have occurred in the early years of Government On-Line.

Nonetheless, the Commissioner maintains her belief that, frequently, federal institutions do not know what actions to take with respect to digitizing and disseminating content. A case in point: during a workshop organized by PWGSC on February 17, 2004, to prepare the Department's response to Recommendation 2.6.1., the Webmasters and network and content managers invited to the workshop claimed that "the documents posted on-line on a daily basis in the large departments are too numerous, too diversified, and too specialized, and the approval processes were too decentralized and scattered to hope that the Webmasters and their teams could determine whether it was relevant to post a particular document, or assess the quality of the language used in documents proposed for posting, where their primary concern is the upgrading and technical maintenance of the Web sites."[20] This outcome of the workshop organized by PWGSC confirms the need for training and guidelines with respect to managing content and Web sites.

PSHRMAC indicated that it was planning to issue a reminder in this respect to its networks of champions and its advisory committees. The Commissioner applauds this initiative, yet she also expects TBS to encourage the departments to develop guidelines and control mechanisms to enable them to determine the point at which a new Web site should be created, identify the information and documents to be published, and define the responsibilities of each party with respect to digitizing and publishing information. Consequently, she has rephrased Recommendation 2.3.1 as follows.

Recommendation 2.3.1 (reworded)

That the ***Treasury Board Secretariat****, through the* ***Information Management Committee****, encourage federal institutions to implement guidelines and control mechanisms to prevent the abusive digitization of information.*

STATUS OF RECOMMENDATION 2.3.1: NOT IMPLEMENTED—REWORDED

20 Public Works and Government Services Canada (2004), *French on the Internet*. Recommendation 6. Workshop of February 17, 2004 *Final Report*, Common Word document submitted by Robert Vézina, Manager, Knowledge Transfer Services, PWGSC.

2.4 ENSURE THAT BOTH OFFICIAL LANGUAGES CAN BE USED FROM ONE DELIVERY METHOD TO ANOTHER

Individuals and businesses are increasingly turning to the Internet to do business with the government. Moreover, they often use two or more delivery channels to obtain the service or information they need.[21] For example, an individual who uses the Internet to access an on-line form may have to send an e-mail message or make a telephone call for assistance in completing the form. To ensure that the transfer from one method to another meets the language expectations of users, the Commissioner recommended in *OL Requirements and GOL*:

Recommendation 2.4.1

That ***Treasury Board Secretariat*** *inform federal institutions of their obligation to ensure continuity among service delivery channels, in terms of both quality of language and level of subject matter expertise.*

(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)

Actions taken by the government

This responsibility now belongs to PSHRMAC and the Agency emphasizes that the departments and agencies are obligated to comply with the *Official Languages Act*, regardless of the service delivery channel used. However, in the second phase of the policy review currently under way, the Agency has included two directives that deal with the issue of communicating with the public and delivering services electronically; namely, one that addresses the use of official languages on Web sites and another on electronic communications. These new policies, which came into effect July 15, 2005, will help clarify the language obligations of the departments and agencies. Consequently, the Commissioner considers that Recommendation 2.4.1 is implemented.

STATUS OF RECOMMENDATION 2.4.1: IMPLEMENTED

Nonetheless, the Commissioner feels that the progressive migration of Canadians to the Internet and their increasing use of more than one service delivery method to obtain service or information from the government presents significant linguistic challenges. Specifically, these trends make it increasingly important for employees who deal with the public on-line to have the skills required to communicate rapidly and effectively in writing.

21 The Erin Research study (2003), *Citizens First 3*, Toronto: Institute for Citizen-Centred Service, and the Institute of Public Administration of Canada, confirmed this information.

Consequently, the Commissioner recommends that the Agency see to the review, and potentially the advancement of employees' writing skills, where these employees communicate electronically with Canadians.

2.5 *ENSURE THE QUALITY OF THE LANGUAGE IN GOVERNMENT CONTENT IN FRENCH AND ENGLISH*

In *French on the Internet*, the Commissioner noted that the linguistic quality of French content on government sites is uneven from one organization to another. Consequently, the Commissioner recommended:

> ***Recommendation 2.5.1***
>
> *That the **Treasury Board Secretariat** take the appropriate steps to ensure that the content in both official languages on federal Internet sites is of high quality and to propose corrective measures to institutions as needed.*
>
> *(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)*

Actions taken by the government

Evaluation guide to assess the linguistic quality of Web sites

In reaction to this recommendation, PSHRMAC conducted a non-systematic verification of the linguistic quality of the French content of five Government of Canada sites. The results of this verification are not available but, according to Agency officials, they were positive overall. Even so, the Agency decided to provide the departments and agencies with a self-assessment guide to assess their Web sites. This guide, created with the assistance of the CIDIF[22] (a research and development centre in the "internationalization" and "localization" of software and Internet applications), is currently being tested.

It should be noted that this guide will offer assurance of site compliance with the standards set for governments sites, but not the language quality of the content, if only basic. The verification of language quality always requires the work of a reviser or translator.

22 The mission of CIDIF, established in New Brunswick, is to provide specialized tools and services that will help make software and Internet applications transparent to users of different cultures and languages.

The release of the first edition of the guide is expected early in the 2005–2006 fiscal year. All of the federal institutions will have access to this guide electronically, in a static format (that is, as an HTML or PDF document).[23] The Agency anticipates making the guide simpler and more user-friendly in the months and years to come. PSHRMAC has recently completed an initial trial of this tool, and four departments and agencies will be involved in the next phase of testing in 2005.

Observations and conclusions

There are no mechanisms in place to ensure the linguistic quality of sites, other than those already in place in the departments and agencies. It is apparent that these internal controls are not always sufficient, as eloquently shown by the *Cybertip.ca* site.[24] The Job Bank site is another good example of a government site where the French version leaves something to be desired. Some improvement has occurred, but Human Resources and Skills Development Canada is still not able to offer an acceptable bilingual version of the posted job descriptions. The Office of the Commissioner of Official Languages is also aware of examples that demonstrate that linguistic quality is not always a priority; however these shortcomings are not necessarily reported to the Office of the Commissioner in a complaint. Furthermore, there is no system in place to allow the departments and agencies to report the number and nature of complaints they have received about the linguistic quality of the sites. The Commissioner, therefore, considers that Recommendation 2.5.1, as stated, has not been followed, although efforts have been made to ensure that sites comply with the *Official Languages Act*.

STATUS OF RECOMMENDATION 2.5.1: PARTIALLY IMPLEMENTED

The Commissioner reiterates her recommendation. She suggests that the Agency request that the departments and agencies monitor the number of issues involving the linguistic quality of sites and report the results to the Agency. She also recommends that the Agency perform verifications of the linguistic quality of government Web sites more regularly and more systematically and follow up where the quality does not comply with the standards. Moreover, the Office of the Commissioner would like to receive a report on the results of this evaluation.

---

23 For example, the tool could help determine whether a Web document contains properly structured sentences in which each sentence contains a verb, a subject, and an object (complement). To assess content on the basis of this criterion, the site officials could be asked to complete the systematic analysis of a representative sample of texts from the Web site to determine whether the sentences are structured properly and the results fully comply with expectations.

24 *Cybertip.ca* is Canada's national tipline for reporting the online sexual exploitation of children. The project leaders were forced to take down the French version of their site temporarily—a version translated automatically—after receiving a number of complaints. [Translation] "Cybertip.ca was forced to temporarily suspend its French language Web site, where questionable translations abound." See Anonymous (2005), [Translation] "Preventing child pornography. Cybertip.ca suspends its French site," *Canadian Press*, January 26.

2.6 *ENSURE THAT GOVERNMENT ON-LINE OFFICIALS HAVE THE INFORMATION AND SKILLS NECESSARY TO MEET OFFICIAL LANGUAGES REQUIREMENTS*

In 2002, the Commissioner felt that the training of network and content managers of federal institution Web sites was insufficient. According to the Commissioner, it was necessary to ensure that these individuals were more aware of the importance of language issues and the rules for using official languages in Government On-Line and the existence of solutions to the problems encountered. Consequently, the Commissioner recommended:

Recommendation 2.6.1

*That **Public Works and Government Services Canada (PWGSC)** provide ongoing training to network and content managers of federal institution Web sites in order to increase their awareness of official languages issues and of the technolinguistic tools available to promote the production of content that respects the special character of Canada's two official languages.*

Recommendation 2.6.2

*That **Treasury Board Secretariat** create a single document [...] that includes all official language guidelines concerning the provision of on-line services and on-line interaction with the government in the context of Government On-Line, and ensure the dissemination of the guidelines.*

(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)

Actions taken by the government

Training for Webmasters and network and content managers

In response to Recommendation 2.6.1, PWGSC intended to take the following measures: offer ongoing training workshops designed to heighten the awareness of Webmasters and network and content managers of language issues; include a component on official languages in its Web page creation training program; and disseminate the information produced for the workshops and the program on PWGSC's Knowledge Exchange Service Web site.

However, PWGSC maintains that a consultation conducted in 2004 revealed that the Webmasters and network and content managers in the Government of Canada were well aware of the ins and outs of the *Official Languages Act*. The language quality issues found on some government Web sites are said to be caused by other factors, including the indifference of senior managers with respect to language issues or their lack of understanding of these issues (which complicates the process of obtaining the resources available to promote respect of linguistic duality), the poor quality of the production and posting process for Web documents,

and the absence of policies regarding the selection of documents to be posted on the Web. Consequently, PWGSC abandoned the use of these ongoing workshops and training programs to respond to the Commissioner's recommendation.

Further to the consultations carried out in the context of this study, PWGSC has decided to implement the training initiatives originally designed to respond to Recommendation 2.6.1. However, PWGSC feels that these efforts should accompany a wide-ranging awareness-raising campaign to reach all of the employees involved directly or indirectly in developing sites.

Official languages in the Government On-Line Web site

Treasury Board Secretariat feels that it responded to Recommendation 2.6.2. by inserting a separate section on language issues (*Official Languages and Government On-Line*) in the Government On-Line Web site[25] and ensuring that this section is highly visible on the site's welcome page (it is the only thematic section of this site that is available by clicking on a button rather than using the search engine), and that the section is known to GOL managers and official languages champions in the departments. The *Official Languages and Government On-Line* section contains a presentation of official languages legislation and regulations and a collection of best practices regarding linguistic duality.

Treasury Board Secretariat self-assessment tool

TBS has developed a self-assessment tool that helps departments and agencies assess periodically the compliance of their Web sites with the 10 Common Look and Feel standards (including Section 7 on official languages). The results of these self-assessments are reported on the Government On-Line Web site (see "Performance Measurement for the Government On-Line Initiative") at **www.gol-ged.gc.ca**.

Observations and conclusions

The Commissioner is pleased that PWGSC has reconsidered the training aspect, and she also feels that it is important to inform employees. Accordingly, she makes the following recommendation.

> ***New recommendation 2.12***
>
> *That the* ***Public Service Human Resources Management Agency of Canada (PSHRMAC)*** *take the measures necessary to ensure that Web site managers and communications officials in the departments and agencies understand the importance of equality in the content and quality of both languages in the government's Web sites.*

25 See http://www.gol-ged.gc.ca/index_e.asp?, consulted on February 28, 2005.

With respect to Recommendation 2.6.2, the Commissioner considers that the inclusion of the *Official Languages and Government On-Line* section of the Government On-Line site is an appropriate response to her recommendation.

STATUS OF RECOMMENDATION 2.6.1: CURRENTLY BEING IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 2.6.2: IMPLEMENTED

2.7 ENSURE THAT THE GOVERNMENT PROVIDES BILINGUAL INFORMATION TECHNOLOGY PRODUCTS AND SERVICES

In *French on the Internet*, the Commissioner noted that government computer workstations are not always equipped to function in French and that bilingual keyboards are not always available. The Commissioner also noted that the government did not specify in its invitations to tender that software, computer equipment, manuals, and computer training services must be bilingual. To rectify these problems, the Commissioner recommended:

Recommendation 2.7.1

That ***Treasury Board Secretariat*** *require that all workstations in the federal government be ready to operate in both official languages by 2005.*

Recommendation 2.7.2

That, by 2003, ***Public Works and Government Services Canada (PWGSC)*** *develop a policy that specifies in all calls for tenders issued by the Government of Canada that hardware, software, manuals and training must be provided in both of Canada's official languages.*

(This responsibility now belongs to the Treasury Board Secretariat.)

Actions taken by the government

Electronic equipment and material in both official languages

TBS claims that the objective of the recommendation on workstations was partially achieved. According to TBS, Francophone employees already have access to CAN/CSA-Z243.200-91 keyboards for French and English or to other keyboards that allow for French characters, and the French versions of current computer tools, such as office automation suites.

Additional work is in progress to ensure that, in accordance with OCOL's recommendation, computers are equipped to function in both official languages. TBS will ensure, in its next round of computer upgrades—which should take place in the near future—that each workstation is equipped with an operating system and office automation suite that supports transliteration.[26] TBS feels that the other departments and agencies will follow suit rapidly when they upgrade their own computer equipment. While the departments and agencies are implementing these applications that support transliteration, they should also take the opportunity provided by the computer equipment upgrade to ensure that Canadian multilingual keyboards (CAN/ CSA-Z243.200-92) are installed in all federal institutions and public points of service.

Although the government appears to be on the right track, the Commissioner notes that the Secretariat does not have reliable statistics on the ability of federal employees to access products and information technology services in their language. TBS does not have a follow-up mechanism to determine the proportion of the workstations that are equipped to function in French or English. The Commissioner also notes that no timeline exists at present to determine when the upgrade of computer equipment at TBS and other federal institutions will be completed. According to TBS, the availability of software applications that support transliteration depends on suppliers, and a lead time of at least one year can be expected before they are installed across the Public Service.

Purchasing policies for electronic equipment

It should be noted that this recommendation now falls under the responsibility of the Treasury Board Secretariat, because the recommendation involves a policy change. However, TBS decided against implementing this recommendation. According to TBS, three factors support this decision: the *Official Languages Act* already protects the rights of Francophone employees to have access to information technology tools in their language (a right that is, according to TBS, already well-respected); numerous unilingual government establishments have no need for bilingual information technology products and services; and the implementation of more stringent requirements at the time of government procurement of information technology products and services could have adverse effects (for instance, a useful unilingual English software application with no French equivalent may not be procured).

26 A software application with a transliteration function allows the user to move from a French interface to an English interface and vice versa.

By supporting the development of the language industry, the government considers that it will support the offer of electronic equipment in French, which is one of the objectives of Recommendation 2.7.2.

Observations and conclusions

According to the Commissioner, the approach taken by TBS is an inadequate response to the issues Recommendation 2.7.2 aims to rectify. It is not the objective of the language industry support initiative to promote the offer of bilingual information technology products and services by Canadian producers and distributors, but rather to produce and market technolinguistic tools and language services, such as language courses, in Canada and abroad. It cannot, therefore, respond adequately to our objective to ensure that Francophones in Canada—specifically, federal employees—have improved access to information technology equipment, software, manuals, and training services in their language.

TBS also maintains that offices that function in only one language do not need bilingual information technology tools. However, any employee, whose office may or may not be designated as bilingual, may need a bilingual keyboard to communicate in French, for example, when he or she writes an e-mail message to a Francophone or bilingual colleague or client anywhere in Canada. It would, therefore, be simpler to generalize the use of bilingual keyboards and software in all federal offices.

Because of Treasury Board's lack of adequate follow-up in obtaining data, it is not possible to conclude that Francophone employees no longer have difficulties accessing French language information technology products and services. As a result, the Commissioner feels that it is useful and possible to apply Recommendation 2.7.2 on calls for tenders and that, in particular circumstances, it is possible to take into consideration the fact that some leading-edge information technology products and services are not available in French and will not be made available in French in the short term. Consequently, the Commissioner reiterates Recommendations 2.7.1 and 2.7.2.

STATUS OF RECOMMENDATION 2.7.1: PARTIALLY IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 2.7.2: NOT IMPLEMENTED

2.8 *PROVIDE GOVERNMENT ON-LINE USERS WITH BETTER INFORMATION ABOUT THEIR LANGUAGE RIGHTS*

In one of our studies, the Commissioner was concerned that Canadians were not sufficiently informed of their language rights as users of the Government of Canada's Web sites and services. Consequently, the Commissioner recommended:

Recommendation 2.8.1

That ***Treasury Board Secretariat*** *find innovative and appropriate ways (slogan, icon, etc.) for federal institutions to inform members of the public, on the home page of their Web site, of their right to receive information and to interact with the federal government in the official language of their choice.*

(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)

This recommendation was followed. Under Standard 7.2 of the Chief Information Officer Branch's *Common Look and Feel for the Internet* site, each department or agency must incorporate language choice buttons on its Web site's welcome page. Moreover, Standard 7.5 stipulates that "all Web pages [...] must incorporate navigational buttons that allow users to proceed through the site in the language of their choice or to access identical information in the alternate official language, except where the office providing the Web site is not designated bilingual." Moreover, Standard 5.1 provides for the inclusion, on each welcome page, of an *Important Notices* link that must lead to an *Official Languages Notice*. Departments are invited to use the following wording for this notice: "(Insert department/agency name) respects the *Official Languages Act* and the relevant Treasury Board policies, and is committed to ensuring all information and services on this site is available in both English and French (or in one language only if a unilingual office). However, users should be aware that some information from external sources that are not subject to the *Official Languages Act* is only provided as a convenience and is available only in the language in which it was provided."

A summary examination of Government of Canada Web sites shows that federal organizations comply with these standards very well. Consequently, the Commissioner considers that the government has implemented Recommendation 2.8.1.

STATUS OF RECOMMENDATION 2.8.1: IMPLEMENTED

2.9 *ENSURE THAT PARTNERSHIPS COMPLY WITH OFFICIAL LANGUAGES REQUIREMENTS*

The Commissioner also pointed out that the Government of Canada must, occasionally, co-operate with other governments and with the private sector to provide some of the electronic content and services that Canadians need. Early in the revision of the *Policy on Using the Official Languages on Electronic Networks*, the Commissioner felt that it was important that Web sites or portals created in public-public and public-private partnerships comply with the provisions of Part IV of the *Official Languages Act* (specifically, section 25).[27] The Commissioner feels that the issue of compliance with official languages in Web sites and portals built in partnership with the Government of Canada remains important, given that the occurrence of such partnerships will increase in years to come. Consequently, the Commissioner recommended:

> ***Recommendation 2.9.1***
>
> *That* ***Treasury Board Secretariat*** *remind federal institutions of their obligation to ensure that official language clauses in contractual agreements include the requirement to respect the provisions of Part IV of the* Official Languages Act *in any on-line communications with the public involving the delivery of services that are the subject of agreements.*
>
> *(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)*

Actions taken by the government

PSHRMAC has not reminded the federal institutions of this obligation, because it feels that they are aware that they must comply with all of the sections of the *Official Languages Act*, including section 25. However, the Agency has decided to clarify this aspect in its new policy on the use of official languages to communicate with the public and deliver services, and in two related directives in the second phase of the policy review process. The new policy came into effect July 15, 2005. Consequently, the Commissioner expects that the new policies and directives will, in fact, be able to prevent the problems that arise in partnerships. The Agency will need to monitor the application of these policies and directives and record those cases that are not covered by legislation.

STATUS OF RECOMMENDATION 2.9.1: IMPLEMENTED

27. [illegible]

STRATEGIC TARGET 3

To ensure the implementation of a robust governance framework regarding the Internet and official languages.

Seven of the Commissioner's 28 recommendations from the two previous studies deal with the importance to the Government of Canada of implementing a practical language governance framework with respect to the presence of French on the Internet and of the official languages in Government On-Line. The framework must be able to guide federal activities, co-ordinate the departments' and agencies' related activities, define the responsibilities of all of the government players, and ensure a follow-up of their activities. According to the two studies, the government was to:

3.1 Create a coherent, ongoing, and integrated language governance framework.

3.2 Ensure that it is well-advised in matters involving the language aspects of the Internet and Government On-Line.

3.3 Review its language policies and adapt them to Government On-Line.

3.4 Implement a mechanism to respond to questions raised by the departments and agencies as they relate to Government On-Line language considerations.

3.1 CREATE A COHERENT, ONGOING, AND INTEGRATED LANGUAGE GOVERNANCE FRAMEWORK

The Commissioner criticized the fact that, at the time of drafting the *French on the Internet* report, the government had not yet sent a clear and convincing message stating that linguistic duality was the guiding principle in federal Internet initiatives. She also noted that an integrated strategy with regard to the presence and quality of French language content and services on the Internet had not yet been developed. Admittedly, various initiatives had been started, but it was difficult to capture an overall view. Consequently, the Commissioner recommended:

Recommendation 3.1.1

That the ***Treasury Board Secretariat*** *put in place a coherent, ongoing and integrated governance framework that includes permanent accountability and follow-up mechanisms in order to ensure compliance with the principle of linguistic duality on the Internet, in particular with respect to Government On-Line (GOL).*

Actions taken by the government

The Committee of Deputy Ministers on Official Languages

The government feels that it has responded to this recommendation by strengthening the role and mandate of the Committee of Deputy Ministers on Official Languages (CDMOL) and by making it responsible for all of the issues relating to the application of the *Official Languages Act*. The CDMOL, which, since 2000, has made French on the information highway one of its four priorities, specifically studied the content of OCOL's reports, assigned to Canadian Heritage the mandate to prepare the government's response to OCOL's studies, and reviewed the responses contained in *Promotion Through Innovation*.

Official Languages Accountability and Co-ordination Framework

The government also maintains that it has responded to Recommendation 3.1.1 by adopting the *Action Plan for Official Languages*, which sets out the government's new Official Languages Accountability and Co-ordination Framework. This Framework defines the responsibilities of each federal institution with respect to official languages and provides for the implementation of mechanisms to assess the overall impact of the Action Plan.

The Horizontal Results-Based Management and Accountability Framework

According to the Official Languages Accountability and Co-ordination Framework, the Privy Council Office's Intergovernmental Affairs Secretariat is responsible for supporting the Minister responsible for Official Languages and the CDMOL. The Official Languages Branch (OLB) of the Intergovernmental Affairs Secretariat is currently developing another framework, the Horizontal Results-Based Management and Accountability Framework (HRMAF). Designed to provide a concrete and operational format for the Accountability and Co-ordination Framework, the HRMAF should present specific mechanisms to ensure the strengthening of linguistic duality on the Internet and in Government On-Line and the success of all the supporting activities set in motion by the government in these matters. The HRMAF should be tabled officially in the months to come.

Other bodies responsible for official languages in Government On-Line

The operational responsibility for GOL belongs to PWGSC, but PSHRMAC's Official Languages Branch continues to assume responsibility for the aspects relating to the implementation of the *Official Languages Act* in electronic service delivery. The Information Management and Policies Committee (formerly responsible for official languages in GOL) and the Information Management Champions Committee were merged into one interdepartmental committee, the Information Management Committee. This committee, chaired by the Chief Information Officer, has a mandate to study the official languages issues that affect the federal administration's Web sites. The Committee will report to the new Service Management Board (SMB).

Observations and conclusions

The Commissioner acknowledges that a number of mechanisms exist to ensure compliance with official languages requirements in GOL and to monitor the issues relating to official languages. The Commissioner notes that the CDMOL has played a major role in preparing the government's response to the OCOL studies and that the issue of official languages on the Internet is an ongoing concern for its members.

The Accountability Framework should also provide the follow-up necessary to ensure compliance with Government On-Line official languages requirements. The Privy Council Office is currently developing performance measures to evaluate the impact of various programs meant to ensure respect for official languages and to implement the Action Plan. However, when the Office of the Commissioner was consulted on the Accountability Framework in May 2005, it noted that the framework contained only a small number of measures with respect to the delivery of government services in both official languages. To measure these aspects, the PCO plans to conduct a survey to determine the public's level of satisfaction with the services received in the language of their choice. The delivery of services in both official languages involves multiple aspects, and it is uncertain whether the issue of respect for official languages and the quality of French in Government On-Line, which are not specifically measured, will be overshadowed by the other issues relating to service delivery.

The Commissioner feels that several governmental bodies are handling the issue of official languages in GOL, but it is unclear which organization is responsible for ensuring co-ordination. As a result, concerted action is not guaranteed.

The situation involving the presence of French on the Internet is different, because no authority is currently examining this issue. The Commissioner notes that the priority given by the CDMOL to enhancing the presence of French on the Internet has not been made operational; the CDMOL has not identified any related targets, discussed resources to be allocated, or defined criteria for assessing the results of government action. Furthermore, in their response to the preliminary version of this report, PSHRMAC and TBS stated that the responsibility in this domain belonged to the Privy Council Office and Industry Canada.

According to the Privy Council Office's Official Languages Branch, the new Horizontal Results-Based Management and Accountability Framework should implement some mechanisms to improve linguistic duality on the Internet. However, the Action Plan, which is the basis for the Horizontal Framework, contains no measures specifically to enhance the presence of French on the Internet. At the time this report was drafted, the mechanisms set out in the HRMAF remained mostly inactive with respect to the presence of French on the Internet, and no performance measurements had been provided to account for the status of French on the Internet.

Consequently, the Commissioner expects that the Privy Council Office will ensure, in the months to come, that the CDMOL will act on the priority given to the issue of linguistic duality on the Internet by devising concrete targets, measures, and indicators. It is also expected that the HRMAF, which is currently being developed, will contain specific and detailed clauses with respect to official languages on the Internet and in Government On-Line. Recommendation 3.1.1 has consequently been rephrased as follows:

Recommendation 3.1.1. (reworded)

*That the **Privy Council Office** determine the most appropriate governance structure as well as specific performance measures to address the issue of linguistic duality on the Internet.*

STATUS OF RECOMMENDATION 3.1.1: NOT IMPLEMENTED—REWORDED

3.2 *ENSURE THAT IT IS WELL-ADVISED IN MATTERS INVOLVING THE LANGUAGE ASPECTS OF THE INTERNET AND GOVERNMENT ON-LINE*

In 2002, the Commissioner noted that the government and its departments and agencies needed a comprehensive view of the issues relating to linguistic duality on the Internet. This view would be used to guide the future activities of the players involved in the governance framework implemented to enhance the presence of French on the Internet. The Commissioner also noted that the government did not have strategic orientations at the administrative level that apply to the full range of Government of Canada initiatives relative to official languages on the Internet. This led to the Commissioner's recommendations:

Recommendation 3.2.1

*That **Industry Canada** create a Canadian Advisory Committee on Official Languages on the Internet, with a two-year mandate, to recommend to the Government of Canada effective measures to ensure the growth of the knowledge economy by promoting English and French on the Internet.*

Recommendation 3.2.2

*That the **Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI)** of the **Treasury Board Secretariat** become the* Strategic Committee for French on the Internet (SCFI), *with an expanded mandate to develop an integrated strategy.*

Actions taken by the government

Canadian Advisory Committee for French on the Internet

In *Promotion Through Innovation*, the government noted that the Canadian Advisory Committee for French on the Internet (CACFOI) would be struck and operational by late 2004. Unfortunately, this committee has yet to be formed. Industry Canada claims that it does not currently have the funds necessary to create and lead the CACFOI and will not have the funds in the short or medium term. Industry Canada also claims that the presence of French on the Internet is not one of the priorities identified by the minority communities in consultations conducted by the department in 2004. The OLB maintains that the concept of creating the CACFOI or a similar committee is being studied, but nothing at this time indicates whether this committee will be created.

Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries

The Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI) has vanished in the wake of the Language Industry Initiative. The ICCLI was replaced by the Language Industry Steering Committee. The Steering Committee, which is responsible for the smooth implementation of the Initiative, proposes strategic directions to Industry Canada, recommends avenues for research to the Initiative's Secretariat[28] to improve knowledge of the issues to resolve, reviews the annual reports drafted by the secretariat, makes recommendations, suggests potential solutions to challenges, and reacts to initiative assessment outcomes. The Committee comprises members from the public sector (Translation Bureau, Foreign Affairs Canada, Canadian Heritage, Human Resources and Skills Development Canada, Public Service Human Resources Management Agency of Canada) and from the community and the private sector. The Committee has already met twice; the last meeting took place in April 2005.

Nonetheless, the Language Industry Steering Committee does not, in any way, play the expanded role that the Commissioner hoped the ICCLI would play. In fact, the purpose of the Language Industry Initiative is not to enhance the presence of French on the Internet, but rather to create and market Canadian language products and services. According to the OLB, the work undertaken further to the tabling of the *Action Plan for Official Languages* could potentially lead to the creation of the Strategic Committee for French on the Internet (SCFI), or an equivalent, but there is no assurance of this.

28 A small group of Industry Canada employees

Observations and conclusions

The absence of a follow-up on the recommendations on governance is a significant shortcoming, and it is important to rectify this situation as quickly as possible. Given the rapid pace at which information technology is developed, it is important for the government to call on top-notch experts and players to advise the government on the strategies to be adopted to make the Internet a great cultural, social, and economic lever for both Francophones and Anglophones. According to the Commissioner, the presence of French on the Internet is of crucial importance, and it has an impact on numerous aspects of daily living and economic development. Concretely, the Commissioner expects that the Privy Council Office will determine the best way to enable the Government of Canada and private and community stakeholders to combine their efforts to deal with this issue. Given the crucial importance of this matter and the fact that it involves the responsibilities of a number of departments and agencies, the creation and co-ordination of this committee should be based on the resources of a number of partner departments, rather than counting on the participation of Industry Canada alone. Consequently, the Commissioner withdraws these two recommendations, and replaces them with Recommendation 3.1.1, which has been rephrased and is now the responsibility of the Privy Council Office.

STATUS OF RECOMMENDATION 3.2.1: NOT IMPLEMENTED—WITHDRAWN
STATUS OF RECOMMENDATION 3.2.2: NOT IMPLEMENTED—WITHDRAWN

3.3 REVIEW ITS LANGUAGE POLICIES AND ADAPT THEM TO GOVERNMENT ON-LINE IMPLEMENTATION

In *OL Requirements and GOL*, the Commissioner noted that the emergence of the Internet has changed the playing field in terms of service to the public. For example, any government document may be accessed by all Canadians as soon as it is placed on the Web, and this phenomenon increases the need for guidelines on the language of content produced by unilingual federal offices. Furthermore, by facilitating the dissemination of all scientific, technical and historical content produced by the government, the information highway has created a linguistic dilemma that must be confronted: according to the rules in effect, federal departments and agencies must either translate all federal documents designed to be published on the Web, even when those documents concern only a small group of people, or abandon the idea of making those documents available on the Web. In the study, the Commissioner also found that it was necessary to ensure that Government On-Line truly reflects Canada's linguistic duality by going beyond simply translating government documents to seek a balance between publishing original English content and original French content on government

sites. According to the Commissioner, a sufficient percentage of the content produced inside and outside the government administration and posted on the federal sites must be original French content. To correct and prevent these problems, the Commissioner recommended:

Recommendation 3.3.1

That ***Treasury Board Secretariat*** *pursue the review of its* Policy on the Use of Official Languages on Electronic Networks *in consultation with federal institutions and the Office of the Commissioner of Official Languages.*

(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)

Recommendation 3.3.2

That ***Treasury Board Secretariat*** *establish a policy regarding the on-line publication of scientific or historical information in both official languages in consultation with federal institutions, the Translation Bureau and the Office of the Commissioner of Official Languages.*

(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)

Recommendation 3.3.3

That ***Treasury Board Secretariat*** *issue guidelines to federal institutions on the need to ensure content balance in selecting materials for on-line publication that draw from both official language communities.*

(This responsibility now belongs to PSHRMAC.)

Actions taken by the government

Consolidation of policies and directives on official languages in computer network, communications with the public and service delivery

PSHRMAC's Official Languages Branch sought to identify the best way to respond to these recommendations by instituting a series of consultations with 22 departments and agencies. Following those consultations, the Official Languages Branch undertook to combine the *Policy on Using the Official Languages on Electronic Networks* and some other policies and language directives into one single policy, the *Policy on the Use of Official Languages for Communications with and Services to the Public,* and two directives, the *Directive on the use of Official Languages on Web Sites* and the *Directive on the Use of Official Languages in Electronic Communications.* The approval process for these three documents was under way in January 2005, and the new policy was implemented on July 15, 2005.

Scientific and technical content

PSHRMAC acknowledges the situation specific to the scientific or technical departments and agencies regarding scentific and technical documents and it continues to work closely with them to find a solution. The Official Languages Branch and half a dozen departments that publish a large amount of specialized information on their Web sites (for example, Environment Canada and Natural Resources Canada) held some discussions to assess the validity of reviewing the relevant provisions and discuss new approaches likely to facilitate the on-line dissemination of scientific or technical documents digitized in compliance with the current policies. However, structural changes at Environment Canada (a key actor in this issue) had the effect of slowing down progress in this matter. It is understood that PSHRMAC does not wish to establish a policy that would release these organizations from their linguistic obligations. As a result, the Commissionner expects the Agency to continue its discussions with the concerned departments to establish concrete solutions and best practices in compliance with the *Official Languages Act*.

Balance of content provided by Francophone and Anglophone communities

According to PSHRMAC, this recommendation cannot be implemented, because it is impossible to control the language of origin and the cultural origin of documents posted on the Web. Employees cannot be asked specifically to create content in one language or the other, as this would go against the spirit of Part V of the Act.

Observations and conclusions

The Commissioner recognizes that the *Policy on Using the Official Languages on Electronic Networks* has been reviewed and that the rules in the process of being adopted by TBS will be able to guide federal organizations with regard to linguistic duality. PSHRMAC has undertaken discussions with the scientific and technical departments. Recommendation 3.3.1 is, therefore, implemented and recommendation 3.3.2 is currently being implemented.

In light of the information provided by PSHRMAC regarding the linguistic origin of Web content, the Commissioner acknowledges that Recommendation 3.3.3 cannot be applied as presently formulated. However, she feels that the situation at the core of this recommendation still exists, that is, the French language is often the language of translation, not of creation. However, this matter goes beyond the issue of language of work. It is not certain that the two linguistic communities are equally represented in texts from outside the government that are

selected for posting on the government's Web sites, and no mechanisms exist to ensure an equitable representation. As a result, the Commissioner rephrases Recommendation 3.3.3. as follows:

Recommendation 3.3.3 (reworded)

That ***Public Service Human Resources Management Agency of Canada (PSHRMAC)*** *remind federal institutions of the importance of ensuring proper balance when posting content on Web sites by selecting texts that originate from both linguistic communities.*

STATUS OF RECOMMENDATION 3.3.1: IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 3.3.2: CURRENTLY BEING IMPLEMENTED
STATUS OF RECOMMENDATION 3.3.3: NOT IMPLEMENTED—REWORDED

3.4 IMPLEMENT A MECHANISM TO RESPOND TO QUESTIONS RAISED BY THE DEPARTMENTS AND AGENCIES AS THEY RELATE TO GOVERNMENT ON-LINE LANGUAGE CONSIDERATIONS

In *OL Requirements and GOL*, the Commissioner was disappointed that Government On-Line did not have a central mechanism for addressing official language issues on the government's information highway and for informing federal departments and agencies of their language obligations and the means of respecting those obligations. The Commissioner was also dissatisfied because the language considerations of Government On-Line are not processed proactively by Treasury Board Secretariat and are addressed in a fragmented manner by various committees. Therefore, the Commissioner recommended:

Recommendation 3.4.1

That ***Treasury Board Secretariat*** *institute within the* ***Treasury Board Secretariat*** *a mechanism aimed specifically at responding to questions raised by federal institutions dealing with official language considerations as they relate to Government On-Line (GOL).*

Actions taken by the government

Information Management Committee

TBS feels that this recommendation has been implemented and that the Information Management Committee (IMC) is the mechanism through which issues relating to official languages in GOL will be addressed appropriately. As noted earlier, the IMC is mandated to examine issues related to official languages on the government's Web sites.

Survey on official languages in Government On-Line

In October 2003, the IMPC (now the Information Management Committee (IMC)) carried out a survey[29] among the departments participating in the Government On-Line initiative. The object of the survey was to identify the challenges departments and agencies face in order to continue to comply with the *Official Languages Act* in the Government On-Line context. The report on the survey, entitled "Enquête sur les langues officielles et l'Initiative du Gouvernement en direct/Amélioration des services" [Investigation into official languages and the Government On-Line/Service Improvement Initiative] listed several challenges, yet did not provide any practical solutions. Among the most prevalent problems were the lack of translation resources (financial resources as well as the lack of translators specialized in scientific and technical fields), the need for central guidance concerning content management (particularly for scientific and technical documents, or even the use of external sites to publish untranslated reports), and the need for unilingual offices to respond to electronic requests from other regions or in the other official language. The report lists certain common practices but does not explore the applicability of these practices in the various departments or their compliance with the *Official Languages Act.*

The results of the report were submitted to the departments, and the IMC asked them to share all of the best practices that could potentially be applied. These best practices have been posted on the Official Languages Branch Web site. According to TBS, these measures are an appropriate response to the questions asked of it by the departments and agencies during the 2003 consultation. TBS claims that the IMC is able to respond to questions on the language issues involved in Government On-Line and that the persons responsible for Web content in their departments or agencies are aware of the availability of that resource.

Observations and conclusions

The Commissioner acknowledges that the IMC has the responsibility for answering questions from the departments and agencies about the language aspects of Government On-Line. She would have preferred the creation of a committee dedicated solely to this issue, but she assumes that the IMC could perform this duty, on condition that it addresses the issues in a proactive manner and reports on the measures taken to deal with these issues.

29. Jacques Ine Consulting (2003). "Enquête sur les langues officielles et l'Initiative Gouvernement en direct/Amélioration des services," np.

Moreover, the Commissioner believes that the *Official Languages and GOL* section of the Government On-Line Web site addresses certain major needs, but it provides only a partial response to some of the language issues confronted by the persons responsible for federal content. For example, the section does not promote active, sustained sharing of knowledge among departments and agencies on the complex issues raised by the emergence of technolinguistic tools likely to further better management of Government On-Line's content.

Therefore, the Commissioner reiterates her expectation that the IMC will establish a mechanism aimed specifically at helping the persons responsible for content in the federal departments and agencies to acquire and share the technical and organizational knowledge they need in order to face all of the challenges related to compliance with linguistic duality, particularly the knowledge needed to use technolinguistic tools productively.

STATUS OF RECOMMENDATION 3.4.1: PARTIALLY IMPLEMENTED

GENERAL OBSERVATIONS
AND NEW RECOMMENDATIONS

It cannot be denied that the situation of French on the Internet and of linguistic duality in Government On-Line has made progress since the early stages of the Internet and the Government of Canada's implementation of the electronic government. It has also made progress since the tabling of OCOL's first two studies in 1999 and the two subsequent studies in 2002.

This improvement is due in part to the government's earnestness in tackling some of the problems encountered by French-speaking Internet users and identified by the Commissioner. Indeed, as Appendix A shows, out of the 28 recommendations contained in the 2002 studies, 11 have so far been implemented by the government. Two more of the recommendations are currently being implemented, and 5 have been subjected to a partial follow-up. Ten recommendations have received no follow-up, and 4 of them have been withdrawn by the Commissioner in light of the information provided by the departments involved and in response to the evolution of certain issues. Among the most important and promising measures is the launch of the Language Industry Initiative and the considerable efforts by Canadian Heritage to boost the proportion of French cultural content on the Internet.

Unfortunately, appropriate solutions have still not been found for a number of the problems the Commissioner identified in her reports, particularly with respect to the presence of French on the Internet. Having said that, this investigation convinced the Commissioner that, even if the government carried out the recommendations contained in the 2002 studies, it would not be sufficient to prevent the digital divide between Anglophone and Francophone Canadians from widening and to ensure that Government On-Line is used in compliance with the language rights of all Canadians and all federal employees.

In the next few years, the Government of Canada will need to adopt new measures to support the creation of content in French and technolinguistic tools that would help not only those who work in the language industry but also any Canadian citizen who writes in English or in French. It will also need to multiply its efforts to maximize the impact of the resources it devotes to producing, managing, and translating government content.

The following sections summarize the main remaining challenges and present some new challenges, using the three intervention targets as in the previous sections.

STRATEGIC TARGET 1

To promote the provision of French Internet tools and content.

Support the creation of French language content

In 2002, the Commissioner noted that Quebec was trailing behind most Canadian provinces in terms of connection to the Internet. Indeed, a preliminary study conducted by Media Metrix Canada (2004:1) at Industry Canada's request revealed that "in categories where unique French content has been developed [over the past few years], there has been substantial growth in the usage [of the Internet] by French-speaking households."[80]

There is still work to be done to bridge the digital divide that separates French-speaking Internet users from their English-speaking compatriots. Thus, according to Statistics Canada's latest data (2003), Quebec (45%) is still behind all of the provinces in Canada (55%) except New Brunswick (43%) and Newfoundland (44%) in terms of household Internet connections. Furthermore, the latest statistics obtained by the Centre francophone sur l'informatisation des organisations [Francophone centre on the computerization of organizations] (CEFRIO) reveal that there is still a major gap in the level of Internet use between Francophones and non-Francophones in Quebec. In 2000, this meant a difference of 11percentage points: 38% of Francophones used the Internet, as opposed to 49% of non-Francophones; in 2004, there was a gap of 10 percentage points separating Francophones (57%) from non-Francophones (67%).[81]

According to Media Metrix Canada, the government's assistance to Canadian organizations in "[b]reaking down language barriers by allowing for more of the English content sites to be translated or the development of original French content" will contribute to further reducing the gap separating Francophones from Anglophones in Internet usage.

The government's ongoing support for the creation of digital French language content is all the more important given the relatively small size of the Canadian French language Internet market; the commercial viability of numerous commercial Web initiatives will always be uncertain. Furthermore, in a number of fields, the volume of foreign French language content will never meet all of the needs of Canada's Francophone Internet users.

Even more important, Canada and the other Francophone countries will need to double their efforts to prevent the increasing transformation of the Internet into a veritable virtual

80 Taken from the draft of a Media Metrix Canada study submitted to Industry Canada.

81 CEFRIO (2005). *NetAdoption – Sondage sur l'utilisation des TI par la population adulte au Québec* [NetAdoption – survey on the use of IT by Quebec's adult population], Quebec.

library for the sole benefit of Anglophones, particularly U.S. Anglophones. Indeed, a number of projects are currently aimed at digitizing millions of books contained in U.S. libraries. For example, the goal of the Million Book Project, which is supported by the U.S. National Science Foundation (NSF), is to create a bank of one million works.[52] Google recently signed agreements with Harvard, Oxford, and Stanford universities, the University of Michigan, and the New York Public Library to digitize, over the course of six years, some 15 million works.[53] In comparison, the Bibliothèque nationale de France has 76,000, the Library of Canada has approximately 11,000, and the Bibliothèque nationale du Québec currently has 1,500 digitized books.[54]

However, culture is not the only field in which requirements exist. In fact, French content is rare in a number of industry sectors (specifically, the information technology sector). Moreover, a number of national associations, professional associations, or community organizations post content in English only, despite the fact that the topics dealt with on their Web sites are of interest to all Canadians. This situation creates a genuine disadvantage for Francophones in carrying out research, acquiring skills, or participating in the job market. Unfortunately, few studies exist on the proportion of French language content in various industry sectors. One of our recommendations deals specifically with rectifying this shortcoming.

The support provided by the Government of Canada should continue in the form of grants to create new digitized content or digitize existing content. In particular, the government should intensify its support for the digitization of the English and French language collections in Canadian libraries. In co-operation with other governments, the Government of Canada should also ensure the launch of an international digitization project to transform the Internet into a veritable multilingual and multicultural library. The government could also support the creation of original content through Canadian and French language Internet projects based primarily on public participation (for instance, a project to create a popular dictionary of Canada's towns and villages), according to the shared model developed by players such as Wikipedia.[55]

---

52 The books are shipped from the United States to India by boat. When they arrive, they are digitized. The digitized versions of the works are then stored and placed on the Web, and the originals are returned to their owners.

53 Quint, Barbara (2004). "Google and Research Libraries Launch Massive Digitization Project." *Infotoday*, December 20. Consulted on February 19, 2005, at **www.infotoday.com/newsbreaks/nb041220-2.shtml**. Amazon also continues to enrich its bank of digitized works as part of its *Search Inside the Book* program. In 2004, it contained 125,000 titles.

54 Rioux, Christian (2005). "La bibliothèque virtuelle sera-t-elle en anglais?" (Will the virtual library be in English?) *Le Devoir*, February 23, pp. A1 and A8.

55 See **www.wikipedia.org**, consulted on February 22, 2005. Wikipedia is a free U.S. encyclopedia whose multilingual content is generated on-line software by thousands of volunteers. For years, Jean-Claude Guédon, a professor of literature at the Université de Montréal, has been calling for the production of popular works in shared mode. He says that this encyclopedia would be produced through the Internet by the people who live in our towns, villages, and neighbourhoods. In the end, this collective shared work would provide insight into what Canada is and what it has the potential to be. Lecture delivered at the [illegible] held in Montréal on June 13, 2003.

However, there are some new ways in which government support could also be extended. For example, the Government of Canada and the Government of Quebec could support the creation, at an international level, of a cultural-linguistic quality record similar to the records created by the International Organization for Standardization (ISO) in different fields. This quality record, which each organization would obtain at its own cost, would convey the message that the organization is using exemplary cultural and linguistic practices, particularly in terms of its use on the Internet of the language of its clients and partners. In some cases, this certification could be a prerequisite for obtaining major private or government contracts. AIIIA may be a suitable organization to assume this responsibility, which could prove to be a valuable source of income for the association.

Support the creation of technolinguistic tools

The Government of Canada needs to support the creation of French language content, but one fact remains: the proportion of French language content on the Internet, regardless of its origin, will always be relatively small. In August 2004, French language content represented only 5% of all content available on the Web, as opposed to 58% for English language content.[36] In the same vein, according to GlobalReach, in September 2004, only 4% of all Internet users in the world—meaning 4% of the world's potential writers of e-mails, blogs, and personal sites—were French-speaking.[37]

In this context, it is important for the Government of Canada to continue to support the development of technolinguistic tools facilitating Canadians' access to Web content produced in their second official language or even content created in languages other than English or French. These links could contribute to increasing Canadians' knowledge and understanding of the culture of the other official language community. In the end, the development of these types of software will not only help Canadians from each language community to consult the content generated by their fellow countrymen or by producers from other countries; it may also increase international demand for Canadian content.

36 See Aguillo, Isidro, et al. (2004). *Regional and Linguistic Patterns in Positioning*. Madrid: Centro de Información y Documentación Científica. Consulted on February 15, 2005, at **www.csi.ensmp.fr/csi/4S/download_paper/download_paper.php?paper=aguillo_garcia_arroyo.pdf**. According to the estimates of Aguillo et al. made using Yahoo! and Google, German is used slightly more often than French on the Web, with 7% of the total Web content. Japanese is tied with French at 5%. Spanish (3%), Chinese (3%), Russian (3%), Italian (3%), Dutch (2%), Portuguese (2%), and Korean (2%) are next. If these data are compared with the data gathered by Alis after INET 1996, the use of French on the Internet has more than tripled from 1997 until now, climbing from 1.5% to 5%, while English has dropped from 82% to 58%.

37 See **www.global-reach.biz**, consulted on February 3, 2005.

Different technolinguistic tools may enable the building of a better bridge between Canada's different language communities. For example, translingual search engines may allow Francophones with a passive knowledge of English to type a query in French to access content prepared or indexed in English (for example, newspaper articles or photographs); controlled writing tools may enable Anglophones to generate digitized texts that are clearer and easier for non-Anglophones to read; and in some fields, English-speaking readers may use automatic translators to obtain a general idea of content produced in French and decide whether it is worthwhile to have it translated by a professional.

The Language Industry Initiative holds much promise as a way for the government to support the creation of these types of technolinguistic tools. Also, the dissemination of linguistic databases owned by the Government of Canada (Recommendation 1.4.3. reworded), including those that support the operation of TERMIUM®, would further the production of technolinguistic tools by the academic and industrial communities. However, other measures may also enable this objective to be met.

In the wake of the creation of the LTRC, the government should ensure that major research grants pay the necessary attention to the production of quality technolinguistic tools. Researchers currently complain that language industry research often gets caught between two sides: for institutions like the Social Sciences and Humanities Research Council (SSHRC), computational linguistics work falls under the responsibility of funding agencies for the pure science field, such as the Natural Sciences and Engineering Research Council of Canada (NSERC); whereas for NSERC, they often fall under the authority of funding agencies for the social sciences. Centralizing the LTRC's research and making it a funding agency would greatly enhance the production of high-quality technolinguistic tools.

A number of members of the industrial sector bemoan the fact that the Government of Canada, which is one of Canada's main producers and disseminators of content, is not a major user of technolinguistic tools. We will return to this issue shortly, but there is no doubt that increasing government funds for the purchase of technolinguistic tools and simplifying the processes for purchasing these types of products and services would give the language industry a powerful boost and increase the supply of certain types of software Canadians need to more readily access the content of other language environments.

Recommendations

Given that, three years after *French on the Internet* was released, work is still needed to bridge the language gap separating Anglophones and Francophones on the Internet, the Commissioner recommends:

New recommendation 1.6

That ***Canadian Heritage*** *step up the pace of investment to support the creation of digitized content, particularly the digitization of Canadian French language works and journals contained in Canadian libraries.*

New recommendation 1.7

That the department of ***Foreign Affairs Canada*** *initiate discussions on launching a large-scale international digitization project in the context of its efforts to promote cultural diversity and to ensure the transformation of the Internet into an actual multilingual and multicultural library.*

New recommendation 1.8

That ***Canadian Heritage*** *look into the possibility of supporting the creation of a quality record on linguistic and cultural diversity on the Internet.*

STRATEGIC TARGET 2

To ensure that Government On-Line officials have the knowledge and resources necessary to produce and post high-quality Internet content and provide high-quality Internet services in French.

Like all governments, the Government of Canada devotes a large part of its resources to producing, distributing, and managing written documents. Thousands of federal employees spend each day drafting or reading notes, reports, studies, and memoranda; collecting and analyzing scientific and technical data and knowledge produced within the government or private sector; editing and translating public documents for publication; and so on. In fact, the Government of Canada is one of the largest producers of written language in Canada and in the world (Table 1).

TABLE 1 - THE GOVERNMENT OF CANADA AND WEB CONTENT PRODUCTION

Organization	Domain	Number of Web pages
Amazon	amazon.com	52,500,000
Yahoo!	yahoo.com	40,700,000
Google	google.com	40,310,000
Government of Canada	gc.ca	14,300,000
Government of the U.K.	gov.uk	9,410,000
The New York Times	nytimes.com	7,700,000
IBM	ibm.com	3,270,000
Government of France	gouv.fr	2,340,000
Government of Ontario	gov.on.ca	1,870,000
Dell	dell.com	1,750,000
Government of Quebec	gouv.qc.ca	887,000
Government of British Columbia	gov.bc.ca	731,000
Government of Alberta	gov.ab.ca	724,000
Le Devoir	ledevoir.com	386,000
The Globe and Mail	globeandmail.com	51,200

Source: Google search by domain performed by OCOL representative, February 11, 2005; data revised on May 20, 2005.

In recent years, federal production has increased even more. Indeed, a decade after the Internet first made its way into the lives of Canadians, the government must respond adequately and quickly[38] to the thousands of e-mails sent each day by citizens and businesses, inform Canadians through the use of paper documents and millions of Web pages, and ensure effective management of written information circulating electronically among federal employees.

All of these activities must be carried out in accordance with the rules of linguistic duality, and such compliance has only become more costly over the years. By facilitating the national distribution of content produced or managed by the departments and agencies,[39] the use of the Web has meant an increase in the demand for translation, as a document may be posted on their Web sites only if it is available in both official languages.

---

38 The standard is to respond to e-mails within one business day or less. For more information, see the Canada Site, **http://www.canada.gc.ca/comments/form_e.html#ema**, consulted on February 11, 2005.

39 The Government of Canada occasionally posts public information that has been produced outside the government on its sites. For example, job offers in the Job Bank, maintained by Human Resources and Skills Development Canada, are produced by Canadian employers. However, they must be translated in English or French to be posted on the Internet.

Carrying out these various activities is expensive: funding and staff are needed to create quality reports, to respond adequately to the increasing influx of e-mails received by government institutions, to file and identify internal information produced by the organization, to post and update information on Government On-Line sites, to translate that information, and so on.

At the same time, substantial savings are being realized as a result of the increasing use of the Internet for communications within the government and for the exchange of information between the government and Canadian citizens. Nevertheless, there is not an endless supply of financial and human resources at the disposal of departments and agencies to perform these various tasks. As a result, they are often faced with difficult choices. Certain federal institutions have currently given up on posting some scientific, technical or historical material on their Web sites because that information is available in one language only (usually English) and because it would be too expensive to have it translated professionally. For some, the problem goes beyond mere economics—it is difficult to obtain an adequate translation for a technical document that uses terminology that very few translators know.

In this context, there is no doubt that the increase in federal effectiveness and efficiency[40] in creating, managing, and translating documents should be a priority. To achieve this objective, the government should continue to ensure that government network and content managers acquire the legal and linguistic knowledge they need to ensure respect for English and French in Government On-Line.

Furthermore, the federal institutions will have to establish linguistic guidelines and policies well-suited to the advent of Government On-Line and to the increasing complexity of meeting the expectations of Canadians.

However, the government should also explore new avenues to increase its effectiveness and efficiency in creating, managing, and translating documents. Specifically, it should substantially step up its use of technolinguistic tools and adapt its organizational policies and practices to maximize the impact of its software.

Increased use of technolinguistic tools

Canadian and international experience in recent years has clearly demonstrated that it is possible for organizations to use information technology to increase the productivity of their content creators, managers, and translators.

40 Efficiency is the relationship that exists between the results obtained by an organization and the resources used to achieve those results.

For example, a number of businesses are using technolinguistic tools to better manage the external e-mails they receive each day: the simplest, often repeated questions receive an automatic response from the organization's computers, whereas more complicated questions are forwarded to a client service officer who may use one of the responses or part of a response suggested by the software or produce a new response altogether. Using this type of system can help increase staff efficiency considerably. In 2003, a major Canadian organization claimed to have reduced by nearly half (from 12.0 minutes to 6.5 minutes) the average time needed to respond to an e-mail.[41]

Another example: since 1985, the Pan American Health Organization (PAHO) has been using automatic translation software called ENGSPAN to translate most of its documents from English into Spanish. While fully aware that this technology cannot produce perfect results on its own, PAHO management has put in place a process whereby ENGSPAN supports the work of translators rather than eliminates it: the document to be translated is first subject to an automatic correction and/or human revision; it is then translated automatically by the automatic translation software before finally being revised by a professional translator. The results of this approach are conclusive: PAHO has been able to reduce its translation costs per word by 31%;[42] most translations are delivered within specified deadlines; and most readers find the quality acceptable.[43]

Certain recent actions by the Government of Canada demonstrate its awareness of the potential of information technologies as tools to increase the efficiency of federal institutions in terms of language. For example, the creation of the Language Technologies Research Centre (LTRC) as part of the Language Industry Initiative should foster, in the coming years, the development of technolinguistic tools that are useful to the creators, managers, and translators of content produced by federal institutions and all Canadian organizations. Moreover, the distribution of TERMIUM® throughout the public service and implementation of a repertoire of specialized lexicons (the *Language Toolbox*) are already enhancing the productivity of federal public servants in terms of language.

---

41 Judd, Elizabeth (2003). "Automatic Response." *The Banking Strategies*, September-October, volume LXXIX, no. 5.

42 The translators involved in post-revision agree to receive reduced fees per word because they consider the work required of them to take less time.

43 Silva, Gustavo (2000). *The Use of ENGSPAN at the Pan American Health Organization: A Reviser's Perspective*, document available during the MT in Practice: The User Experience workshop during the conference held by the Association for Machine Translation in the Americas (AMTA).

However, the Commissioner's review clearly shows that, the government is underutilizing the potential of technolinguistic tools. The self-assessment guide for federal Web sites is a good example of this. It would have been valuable for TBS to have, from the outset, considered developing an interactive language quality self-assessment grid. When integrated into the work processes of content creators or managers, this technolinguistic tool, similar to a sophisticated spell and grammar check, could have assisted and guided them in their work, in addition to carrying out certain relatively simple tasks for them (for instance, calculating sentence legibility).

The underutilization of technolinguistic tools in the Government of Canada is due to a number of factors. First of all, central agencies and departments are not always aware of the existence of these tools and generally do not have the knowledge and resources needed to develop and deploy them. Thus, as we have already pointed out, there is currently no training or knowledge dissemination program available to allow communications managers to familiarize themselves with the technolinguistic tools available on the market and the issues involved in their use. Furthermore, most senior executives and official language champions in the government know little about the existence and potential of these tools, which can make it difficult to obtain the resources needed to acquire and use these tools.

The creation of the LTRC should help to narrow this gap, at least in part. However, it is worrying to note that the Government of Canada supported the creation of LTRC without granting the Translation Bureau or other federal bodies potentially interested in acquiring technolinguistic tools the financial resources needed to actively take part in the work of the LTRC. This situation poses a problem in that certain departments and agencies with a strong interest in working closely with the LTRC to improve their efficiency and effectiveness in terms of language (for example, the persons responsible for the Job Bank) may have to give up on the idea. Moreover, an operating budget has not been allocated to the LTRC; this could impact its efficiency.

Second, some of the processes currently in place within the Government of Canada do not promote the effective and efficient use of technolinguistic tools. For example, senior management at the Translation Bureau has rightly stated that it would be unreasonable, at this time, to use technolinguistic tools to translate the content of several government Web sites automatically,

because any drop in translation costs would inevitably come at the cost of a dramatic drop in quality.[44] However, the Translation Bureau believes that automatic translation could at some point yield good results for a number of institutions if it were possible to convince government content creators to draft their texts using directed or controlled English or French.[45] Eliminating most of the ambiguities and turns of phrase that cause problems for automatic translators could mean that, in some cases, it is in fact cost-effective to use this technology and give translation professionals a different task: revising the translated texts.

The Commissioner believes that all of the government linguistic procedures and practices should be reviewed in light of the emergence of technolinguistic tools and the greater need for the Government of Canada to increase its linguistic efficiency.

Recommendations

The Commissioner believes that increasing federal efficiency in creating, managing, and translating content should be a priority for the Government of Canada, particularly given that the needs of Canadians for quality government information are on the rise, despite the fact that the resources at the government's disposal to meet those needs remain unchanged.

Thus, the Commissioner reiterates that she expects the government, in the wake of this recommendation, to "provide ongoing training to network and content managers of federal institution Web sites in order to increase their awareness of official languages issues and of the technolinguistic tools available." That being said, the Commissioner also expects the government to ensure proper follow-up of two new recommendations.

> ***New recommendation 2.10***
>
> *That the **Public Service Human Resources Management Agency of Canada (PSHRMAC)** inform senior government officials and official language champions of the existence of new tools and approaches that may potentially increase the productivity of English- and French-language content creators, managers, and translators.*

44 Cybertip.ca is a good example of this.

45 In directed or controlled English or French, a word has only one meaning (e.g., "right" (in English) means only "droit" (in French), never "exact" (in French)), and the use of passive forms is prohibited or discouraged. This greatly simplifies the job of automatic translation software and helps to decrease the number of errors made. Several organizations operating in technical fields, such as aeronautics or automobiles, have begun preparing documents using directed or controlled language.

New recommendation 2.11

*That **PSHRMAC**, in co-operation with the **Translation Bureau,** review the government language policies and, if necessary, amend them so as to promote the implementation of language processes based on a more intensive use of technolinguistic tools to meet the expectations of Canadians.*

In its response to the preliminary version of this report, PSHRMAC has agreed to implement Recommendation 2.10. As for Recommendation 2.11, the Agency feels that the responsibility belongs to Privy Council Office and Industry Canada. However, the Commissionner believes the issue is a PSHRMAC responsibility as it touches on language policies and she therefore maintains her position to address the recommendation to PSHRMAC.

STRATEGIC TARGET 3

To ensure the implementation of a robust governance framework regarding the Internet and official languages.

Since 1999, the Commissioner has emphasized the need for the government to set up a robust governance framework for official languages issues on the Internet. Indeed, such a framework is required to ensure that the government makes the best decisions possible to increase the presence of French on the Internet and to ensure respect for official languages in Government On-Line, that each government player knows its role and specific responsibilities in this regard, and that each relevant program or project meets the expected objectives.

Unfortunately, many of the framework components intended to promote the growth of linguistic duality on the Internet are still missing, three years after OCOL's special studies were tabled. Although the issue of official languages in Government On-Line has been addressed, an authority to handle the issue of French on the Internet still does not exist.

Some of the weaknesses identified in that study should be resolved by the work currently being carried out by the Official Languages branches of PCO and PSHRMAC. The Horizontal Results-Based Management and Accountability Framework (HRMAF) currently developed by PCO should present mechanisms to ensure the strengthening of linguistic duality on the Internet and in Government On-Line. The Commissioner will follow the development of the HRMAF with great interest, along with efforts to bolster the governance framework for linguistic duality on the Internet and in Government On-Line, as this is an important issue in the context of the Internet.

That being said, the government should also ensure that it makes available to the governance decision makers the quantitative and qualitative data they need to advise the government and prioritize or assess its actions in terms of language and the Internet. At this time, this information is often missing, incomplete, or difficult to obtain.

For example, it is striking to note that there are very few recent statistics to compare the presence of English and French on the Internet and in the e-business environment. Moreover, there is no Canadian equivalent of the ambitious Pew Internet & American Life Project, which promises to explore the impact of the Internet on all spheres of the lives of Americans.[46]

Recommendations

The Internet and Government On-Line are increasingly present in the lives of Canadian citizens. It is therefore crucial that the government set up a governance framework conducive to promoting the presence of Canada's official languages on the Internet and in Government On-Line. The Commissioner expects the government to ensure appropriate follow-up of the recommendations which have yet to be implemented, in whole or in part.

Furthermore, as those responsible for ensuring the governance will need up-to-date and precise information on the presence of the Internet in the lives of Canadians in order to make sound decisions, the Commissioner recommends:

New recommendation 3.5

That ***Canadian Heritage*** *and* ***Statistics Canada*** *initiate an ongoing research project to collect data on Internet use by Canadians and to make these data available to decision-makers so they can prioritize and assess government action to promote linguistic duality on the Internet and in Government On-Line.*

46 See http://www.pewInternet.org/

CONCLUSION

Since 1999, the Office of the Commissioner of Official Languages has insisted that the Government of Canada work to bridge the digital divide separating English-speaking Canadians from French-speaking Canadians on-line. For more than five years, the Commissioner has also emphasized that the deployment of Government On-Line must respect the language rights of Canadian citizens and employees of the Government of Canada.

This study has revealed that there has been interesting progress in many sectors, but some of the measures proposed by the Commissioner in her 2002 special studies have not received sufficient follow-up, particularly those that involve the presence of French on the Internet. This performance does not meet expectations, and the Commissioner calls on the government to complete the follow-up on the recommendations in *French on the Internet* and *OL Requirements and GOL*.

This last study of French on the Internet and official languages in Government On-Line has also led the Commissioner to propose that the government implement seven new recommendations that will increase the availability of bilingual content and technolinguistic tools, increase the effectiveness and efficiency of the federal public service in creating, managing and translating content, and strengthen the governance framework with regard to the presence of French on the Internet.

The Internet has the potential to become a powerful cultural, social, and economic tool for Canada, provided that all of its citizens have access to quality sites and that both English- and French-speaking Canadians can easily access Web content produced in their language, in the other official language, or in languages other than English or French.

Government On-Line has undoubtedly been a remarkable success, and the Government of Canada has received numerous international awards that bear witness to this success. However, it is necessary to take measures to ensure that this outstanding tool will continue to be of excellent quality in French as well as in English, on a permanent and systematic basis.

Against this backdrop, the Government of Canada's implementation of the recommendations presented in this document is far from being a luxury. Rather, it is one of the key conditions for the successful transition of Canadians and federal institutions into the knowledge-based society.

APPENDIX A
SUMMARY OF THE RECOMMENDATIONS AND THEIR STATUS

Number	Original source	Description of the Recommendation	Status
FOI: *French on the Internet* OLR: *Official Languages Requirements and Government On-Line*			
STRATEGIC TARGET 1 ***To promote the provision of French Internet tools and content.***			
1.1.1	FOI-4	That **Canadian Heritage** ensure that all assistance forthcoming from programs to fund the production of Canadian digital content include guidelines and criteria that take into account the principle of Canada's linguistic duality.	**IMPLEMENTED**
1.1.2	FOI-9	That **Canadian Heritage** step up the pace of investment in order to encourage the digitization of Canadian cultural content in both official languages on the Internet.	**IMPLEMENTED**
1.2.1	FOI-10	That **Communication Canada** develop by 2003 a federal investment strategy aimed at fostering the development of private-sector and non-profit organizations working in the area of French language content.	**NOT IMPLEMENTED WITHDRAWN**
1.3.1	FOI-12	That the **Treasury Board Secretariat** participate actively in and support the work of international organizations working to establish standards to enhance linguistic diversity on the Internet.	**IMPLEMENTED**
1.4.1	FOI-13	That **Industry Canada** work in close co-operation with key players and federal departments with economic responsibilities to ensure that the Canadian language industries become a driving force of the knowledge economy.	**IMPLEMENTED**
1.4.2	FOI-14	That the **National Research Council (NRC)** establish a Centre of Excellence to promote the development of technolinguistic tools by 2003.	**IMPLEMENTED**
1.4.3	FOI-16	That, by 2003, **Public Works and Government Services Canada (PWGSC)** make available free of charge on the Internet a complete suite of technolinguistic tools, including writing and translating aids, terminology banks like *Termium*, and specialized bilingual research modules in order to facilitate access to information in both official languages for all Canadians. That **PWGSC** provide the Canadian industrial and academic communities with access to, not TERMIUM® per se, but to all of the language databases that it owns, including the databases and the corpus that support the operation of TERMIUM®.	**PARTIALLY IMPLEMENTED** **REWORDED**
1.5.1	FOI-17	That **Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)** immediately take appropriate action to ensure that foreign embassies in Canada, non-governmental organizations, and international organizations in which Canada is a full participant include information in both English and French on their Internet sites.	**PARTIALLY IMPLEMENTED**
1.5.2	FOI-18	That, in its programs, the **Canadian International Development Agency (CIDA)** do more to encourage the use of the Internet by the developing countries of the Francophonie.	**IMPLEMENTED**
1.5.3	FOI-19	That the **Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)** take the steps necessary to further the creation by 2003 of an inter-American network to promote English, Spanish, French and Portuguese in an integrated America.	**NOT IMPLEMENTED**

Number	Original source	Description of the Recommendation	Status
FOI: *French on the Internet* OLR: *Official Languages Requirements and Government On-Line*			
STRATEGIC TARGET 2 ***To ensure that Government On-Line officials have the knowledge and resources necessary to produce and post high-quality Internet content and provide high-quality Internet services in French.***			
2.1.1	FOI-5	That **Treasury Board Secretariat** ensure, as part of the implementation of Government On-Line (GOL), that an equitable share of content is produced originally in French. (This responsability now belongs to PSHRMAC.)	**NOT IMPLEMENTED** **WITHDRAWN**
2.2.1	FOI-7	That **Treasury Board Secretariat** commit the budgetary resources necessary to allow federal departments and agencies to meet the increasing need for translation in response to the publication of content in both official languages on the Internet. That, in its review of departmental budgetary requirements, **Treasury Board Secretariat** take into account the fact that the departments and agencies must assume increasing costs for translation services.	**NOT IMPLEMENTED** **REWORDED**
2.3.1	OLR-1	That **Treasury Board Secretariat** caution federal institutions against the consequences of indiscriminate digitization of information from an official language perspective in order to enhance the quality of federal government Web sites in both languages. That the **Treasury Board Secretariat**, through the **Information Management Committee**, encourage federal institutions to establish guidelines and control mechanisms to prevent the abusive digitization of information.	**NOT IMPLEMENTED** **REWORDED**
2.4.1	OLR-3	That **Treasury Board Secretariat** inform federal institutions of their obligation to ensure continuity among service delivery channels, in terms of both quality of language and level of subject-matter expertise. (This responsability now belongs to PSHRMAC.)	**IMPLEMENTED**
2.5.1	FOI-8	That **Treasury Board Secretariat** take the appropriate steps to ensure that the content in both official languages on federal Internet sites is of high quality and to propose corrective measures to institutions as needed. (This responsibility now belongs to PSHRMAC.)	**PARTIALLY IMPLEMENTED**
2.6.1	FOI-6	That **Public Works and Government Services Canada (PWGSC)** provide ongoing training to network and content managers of federal institution Web sites in order to increase their awareness of official languages issues and of the technolinguistic tools available to promote the production of content that respects the special character of Canada's two official languages.	**CURRENTLY BEING IMPLEMENTED**
2.6.2	ORL-8	That **Treasury Board Secretariat** create a single document […] that includes all official language guidelines concerning the provision of on-line services and on-line interaction with the government in the context of Government On-Line, and ensure the dissemination of the guidelines. (This responsability now belongs to PSHRMAC.)	**IMPLEMENTED**

2.7.1	FOI-11	That **Treasury Board Secretariat** require that all workstations in the federal government be ready to operate in both official languages by 2005.	**PARTIALLY IMPLEMENTED**
2.7.2	FOI-15	That, by 2003, the **Public Works and Government Services Canada (PWGSC)** develop a policy that specifies in all calls for tenders issued by the Government of Canada that hardware, software, manuals and training must be provided in both of Canada's official languages. (This responsibility now belongs to the Treasury Board Secretariat.)	**NOT IMPLEMENTED**
2.8.1	OLR-5	That **Treasury Board Secretariat** find innovative and appropriate ways (slogan, icon, etc.) for federal institutions to inform members of the public, on the home page of their Web site, of their right to receive information and to interact with the federal government in the official language of their choice. (This responsability now belongs to PSHRMAC.)	**IMPLEMENTED**
2.9.1	OLR-4	That **Treasury Board Secretariat** remind federal institutions of their obligation to ensure that official language clauses in contractual agreements include the requirement to respect the provisions of Part IV of the *Official Languages Act* in any on-line communications with the public involving the delivery of services that are the subject of agreements. (This responsability now belongs to PSHRMAC.)	**IMPLEMENTED**

Number	Original source	Description of the Recommendation	Status
		FOI: *French on the Internet* OLR: *Official Languages Requirements and Government On-Line*	
		STRATEGIC TARGET 3 ***To ensure the implementation of a robust governance framework regarding the Internet and official languages.***	
3.1.1	FOI-2	That the **Treasury Board Secretariat** put in place a coherent, ongoing and integrated governance framework that includes permanent accountability and follow-up mechanisms in order to ensure compliance with the principle of linguistic duality on the Internet, in particular with respect to Government On-Line (GOL). That the **Privy Council Office** determine the most appropriate governance structure as well as specific performance measures to address the issue of linguistic duality on the Internet.	**NOT IMPLEMENTED** **REWORDED**
3.2.1	FOI-1	That **Industry Canada** create a Canadian Advisory Committee on Official Languages on the Internet, with a two-year mandate, to recommend to the Government of Canada effective measures to ensure the growth of the knowledge economy by promoting English and French on the Internet.	**NOT IMPLEMENTED WITHDRAWN**
3.2.2	FOI-3	That the **Interdepartmental Consultative Committee on Language Industries (ICCLI)** of **Treasury Board Secretariat** become the *Strategic Committee for French on the Internet (SCFI)*, with an expanded mandate to develop an integrated strategy.	**NOT IMPLEMENTED WITHDRAWN**
3.3.1	OLR-2	That **Treasury Board Secretariat** pursue the review of its Policy on the Use of Official Languages on Electronic Networks in consultation with federal institutions and the Office of the Commissioner of Official Languages. (This responsibility now belongs to PSHRMAC.)	**IMPLEMENTED**
3.3.2	OLR-6	That **Treasury Board Secretariat** establish a policy regarding the on-line publication of scientific or historical information in both official languages in consultation with federal institutions, the Translation Bureau and the Office of the Commissioner of Official Languages. (This responsability now belongs to PSHRMAC.)	**CURRENTLY BEING IMPLEMENTED**
3.3.3	OLR-7	That **Treasury Board Secretariat** issue guidelines to federal institutions on the need to ensure content balance in selecting materials for on-line publication that draw from both official language communities. (This responsibility now belongs to PSHRMAC.) That **PSHRMAC** remind federal institutions of the importance of ensuring proper balance when posting content on Web sites by selecting texts that originate from both linguistic communities.	**NOT IMPLEMENTED** **REWORDED**
3.4.1	OLR-9	That **Treasury Board Secretariat** institute within the **Treasury Board Secretariat** a mechanism aimed specifically at responding to questions raised by federal institutions dealing with official language considerations as they relate to Government On-Line (GOL).	**PARTIALLY IMPLEMENTED**

APPENDIX B
RECOMMENDATIONS YET TO BE FULLY IMPLEMENTED AND NEW RECOMMENDATIONS

Number	Recommendations (Shaded areas indicate new recommendations)
	STRATEGIC TARGET 1 ***To promote the provision of French Internet tools and content.***
1.4.3	That **PWGSC** provide the Canadian industrial and academic communities with access to, not TERMIUM® per se, but to all of the language databases that it owns, including the databases and the corpus that support the operation of TERMIUM®. (Reworded)
1.5.1	That the **Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)** immediately take appropriate action to ensure that foreign embassies in Canada, non-governmental organizations, and international organizations in which Canada is a full participant include information in both English and French on their Internet sites.
1.5.3	That the **Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT)** take the steps necessary to further the creation by 2003 of an inter-American network to promote English, Spanish, French and Portuguese in an integrated America.
1.6	That **Canadian Heritage** step up the pace of investment to support the creation of digitized content, particularly the digitization of Canadian French language works and journals contained in Canadian libraries.
1.7	That the department of **Foreign Affairs Canada** initiate discussions on launching a large-scale international digitization project in the context of its efforts to promote cultural diversity and to ensure the transformation of the Internet into an actual multilingual and multicultural library.
1.8	That **Canadian Heritage** look into the possibility of supporting the creation of a quality record on linguistic and cultural diversity on the Internet.

Number	Recommendations (Shaded areas indicate new recommendations)
STRATEGIC TARGET 2 ***To ensure that Government On-Line officials have the knowledge and resources necessary to produce and post high-quality Internet content and provide high-quality Internet services in French.***	
2.2.1	That the **Treasury Board Secretariat**, in reviewing its programs, take into account the fact that the departments and agencies assume increasing costs for translation services. (Reworded)
2.3.1	That the **Treasury Board Secretariat**, through the **Information Management Committee**, encourage federal institutions to develop guidelines and control mechanisms to prevent the abusive digitization of information. (Reworded)
2.5.1	That **PSHRMAC** take the appropriate steps to ensure that the content in both official languages on federal Internet sites is of high quality and to propose corrective measures to institutions as needed.
2.7.1	That the **Treasury Board Secretariat** require that all workstations in the federal government be ready to operate in both official languages by 2005.
2.7.2	That the **Treasury Board Secretariat** develop a procurement policy that specifies in all calls for tenders issued by the Government of Canada that hardware, software, manuals and training must be provided in both of Canada's official languages. (Reworded)
2.10	That **PSHRMAC** inform senior government officials and official language champions of the existence of new tools and approaches that may potentially increase the productivity of English- and French-language content creators, managers, and translators.
2.11	That **PSHRMAC**, in co-operation with the **Translation Bureau**, review the government language policies and, if necessary, amend them so as to promote the implementation of language processes based on a more intensive use of technolinguistic tools to meet the expectations of Canadians.
2.12	That the **Public Service Human Resources Management Agency of Canada (PSHRMAC)** take the measures necessary to ensure that Web site managers and communications officials in the departments and agencies understand the importance of equality in the content and quality of both languages in the government's Web sites.

Number	Recommendations (Shaded areas indicate new recommendations)
	STRATEGIC TARGET 3 ***To ensure the implementation of a robust governance framework regarding the Internet and official languages.***
3.1.1	That the **Privy Council Office** determine the most appropriate governance structure as well as specific performance measures to address the issue of linguistic duality on the Internet. (Reworded)
3.3.3	That **PSHRMAC** remind federal institutions of the importance of ensuring proper balance when posting content on Web sites by selecting texts that originate from both linguistic communities. (Reworded)
3.4.1	That the **Treasury Board Secretariat** institute within the **Treasury Board Secretariat** a mechanism aimed specifically at responding to questions raised by federal institutions dealing with official language considerations as they relate to Government On-Line.
3.5	That **Canadian Heritage** and **Statistics Canada** initiate an ongoing research project to collect data on Internet use by Canadians and to make these data available to decision makers so they can prioritize and assess government action to promote linguistic duality on the Internet and in Government On-Line.

Commissariat aux langues officielles | Office of the Commissioner of Official Languages

Combler le fossé numérique

des langues officielles sur Internet

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005
N° de cat. : SF31-78/2005
ISBN : 0-662-69212-8
OCOL-CLO PP005-09-2005

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression,
veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE 1
AXE STRATÉGIQUE 1 3
AXE STRATÉGIQUE 2 4
AXE STRATÉGIQUE 3 5
OBJET ET MÉTHODOLOGIE 7
OBJET 7
MÉTHODOLOGIE 8
LE CONTEXTE D'INTERVENTION DU COMMISSARIAT 9
OBJECTIFS VISÉS 9
PISTES PRÉCONISÉES 11
Axe stratégique 1 11
Axe stratégique 2 11
Axe stratégique 3 11
LE SUIVI ACCORDÉ AUX RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE 13
AXE STRATÉGIQUE 1 13
1.1 Soutenir directement la création de contenus numériques en français 13
1.2 Soutenir indirectement la création de contenus numériques en français 16
1.3 Favoriser la création d'un environnement technique favorable à la création de contenus numériques en français 17
1.4 Soutenir la création et la diffusion d'outils technolinguistiques 18
1.5 Encourager l'offre extérieure de contenus numériques en français 22
AXE STRATÉGIQUE 2 26
2.1 Accentuer les efforts de création de contenus gouvernementaux en français 26
2.2 Accroître les ressources consacrées à la traduction des contenus gouvernementaux 28
2.3 Améliorer le rendement des ressources consacrées à la gestion des contenus gouvernementaux 29
2.4 Assurer que les deux langues officielles puissent être employées d'un mode de prestation à l'autre 31
2.5 Assurer la qualité linguistique des contenus gouvernementaux en français et en anglais 32

2.6 Assurer que les responsables du Gouvernement en direct disposent de l'information et des connaissances nécessaires au respect des langues officielles .34
2.7 Assurer que le gouvernement achète des produits et des services informatiques bilingues .36
2.8 Mieux informer les utilisateurs du Gouvernement en direct de leurs droits linguistiques .39
2.9 Assurer le respect des langues officielles dans le cas de partenariats .40

AXE STRATÉGIQUE 3 .41
3.1 Se doter d'un cadre de gouvernance linguistique cohérent, continu et intégré .41
3.2 S'assurer d'être bien conseillé sur les aspects linguistiques d'Internet et du Gouvernement en direct .44
3.3 Revoir ses politiques linguistiques et les adapter à la mise en place du Gouvernement en direct .47
3.4 Mettre en place un mécanisme de réponse aux questions des institutions fédérales sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct .50

CONSTATS GÉNÉRAUX ET NOUVELLES RECOMMANDATIONS .53
AXE STRATÉGIQUE 1 .54
AXE STRATÉGIQUE 2 .59
AXE STRATÉGIQUE 3 .65

CONCLUSION .67

ANNEXE A Synthèse des recommandations et de leur statut .69

ANNEXE B Recommandations dont la mise en œuvre reste à compléter et nouvelles recommandatons .75

SOMMAIRE

En 2002, le Commissariat aux langues officielles publiait deux études sur la présence du français dans Internet et sur les enjeux reliés aux langues officielles dans les sites gouvernementaux. Les deux études, qui mettaient à jour deux études préalables sur le même sujet publiées en 1999, faisaient état du fossé numérique grandissant entre les Canadiens et les Canadiennes de langue anglaise et de langue française et de la problématique particulière liée au respect de la *Loi sur les langues officielles* dans le Gouvernement en direct.

Dans ses deux études, la commissaire y allait de 28 recommandations visant à faire en sorte que, d'une part, le fossé numérique entre les anglophones et les francophones soit réduit et, d'autre part, que les droits linguistiques des utilisateurs des sites Web du gouvernement soient intégralement respectés et que ces sites fournissent aux citoyens et aux citoyennes de l'information de qualité égale dans les deux langues officielles. Les recommandations tirées des deux études de la commissaire s'articulaient autour de trois axes principaux :

- **Axe stratégique 1** : Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.
- **Axe stratégique 2** : Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.
- **Axe stratégique 3** : Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

En mai 2004, Patrimoine canadien répondait, au nom du gouvernement fédéral, aux recommandations de la commissaire dans un document intitulé *Le français dans Internet : innover pour rayonner*. Cependant, à la lumière de ce rapport, la problématique et plusieurs enjeux signalés dans les études du Commissariat perdurent. Il importait donc d'évaluer le degré de succès des mesures prises par le gouvernement et leur adéquation par rapport aux recommandations de la commissaire. Quatre questions en particulier se posaient :

1. Quel est l'état d'avancement des différentes mesures prises par le gouvernement?
2. Depuis mai 2004, le gouvernement a-t-il adopté d'autres mesures favorables à l'utilisation des langues officielles dans Internet et dans le Gouvernement en direct?
3. Les mesures mises en place par le gouvernement répondent-elles aussi adéquatement que possible aux différentes recommandations de la commissaire et aux besoins des Canadiens et des Canadiennes?
4. Quelles nouvelles mesures le gouvernement devrait-il prendre pour favoriser l'utilisation du français dans Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct?

Le Commissariat a effectué cette étude spéciale en menant une série d'entrevues avec les responsables de ce dossier dans les ministères concernés. De plus, le représentant du Commissariat a rencontré des experts dans le domaine des outils technolinguistiques.

Notre étude révèle que des progrès significatifs ont été faits dans plusieurs secteurs, mais qu'il reste encore beaucoup de chemin à parcourir avant d'arriver à des résultats pleinement satisfaisants. Sur les 28 recommandations qui émanaient des deux rapports de 2002, treize ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être; cinq recommandations ont été mises en œuvre de façon partielle et dix autres n'ont reçu aucun suivi. Parmi les dix recommandations qui n'ont pas reçu de suivi, quatre ont été retirées par la commissaire, sur la foi de nouvelles informations soumises par les ministères et à la lumière de l'évolution rapide dans le domaine d'Internet. La commissaire considère donc que six recommandations attendent un suivi. Internet étant un monde en évolution constante, de nouveaux défis se sont révélés durant la préparation de ce suivi et, pour y faire face, la commissaire ajoute sept autres recommandations qui viennent renforcer les objectifs poursuivis.

L'année 2004 a vu plusieurs changements dans la structure administrative de la fonction publique fédérale. Notamment, on a créé l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC), laquelle s'occupe non seulement de la gestion des ressources humaines mais aussi de la question des langues officielles. En ce qui concerne les langues officielles, l'Agence prend donc à sa charge les responsabilités qui appartenaient auparavant au Secrétariat du Conseil du Trésor. Ce changement sera donc reflété dans certaines des recommandations qui, au lieu de s'adresser au Secrétariat du Conseil du Trésor, s'adressent maintenant à l'Agence.

De plus, le Bureau du Conseil privé assume maintenant un rôle de coordination et de mise en œuvre du Plan d'action, ce qui lui donne des responsabilités additionnelles par comparaison aux derniers rapports de la commissaire. Finalement, la responsabilité opérationnelle du Gouvernement en direct est passée du Conseil du Trésor au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada.

Voici un aperçu des progrès observés et des enjeux qui restent problématiques selon les trois axes stratégiques décrits plus haut :

AXE STRATÉGIQUE 1

Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.

Des progrès significatifs ont été accomplis sous l'Axe 1 :

- Patrimoine canadien a augmenté considérablement les fonds investis dans la numérisation de contenus culturels canadiens en français; établi des critères linguistiques pour les projets subventionnés; créé la passerelle culturelle bilingue *Culture.ca*. La moitié des fonds investis ont servi à créer des nouveaux contenus en français.
- Industrie Canada a mis sur pied l'Initiative de l'industrie de la langue. Cette initiative devrait notamment permettre à l'industrie de la langue de mieux se positionner par rapport au marché mondial et de faire du recrutement afin de pallier l'importante pénurie de traducteurs, laquelle constitue un frein important à la traduction et à la numérisation des contenus en français.
- On a établi le Centre de recherche en technologies langagières (CRTL) qui mènera des activités de recherche favorisant le développement d'outils ou d'applications qui pourront éventuellement aider le travail de traduction et de vérification des contenus à numériser.
- Le Bureau de la traduction a mené trois initiatives visant à faciliter le travail des rédacteurs et traducteurs : la création de la *Boîte à outils linguistiques*, la diffusion de TERMIUM® dans tout l'appareil fédéral et la mise en place du service d'infolangagerie pour aider les gestionnaires de projets de communication multimédia. La trousse langagière *Génies des mots*, de Patrimoine canadien, vient compléter cet ensemble d'outils.
- Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international[1] a réussi à convaincre quelques ambassades (dont celle des États-Unis et de la Chine), missions étrangères et organisations internationales de rendre leurs sites bilingues.
- L'Agence canadienne de développement international a accéléré son aide pour encourager la participation à l'inforoute de certains pays francophones d'Afrique.

---

1. En décembre 2003, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a été scindé en deux ministères, soit Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada.

Il reste cependant quelques enjeux dont voici les plus importants :

- Il faut continuer d'investir dans la numérisation de contenus en français, car le fossé numérique entre les francophones et anglophones canadiens est toujours considérable; il faut aussi entreprendre un projet de numérisation du patrimoine francophone à l'échelle internationale.
- Il faut accélérer les activités de recherche et de développement portant sur les outils technolinguistiques afin d'augmenter la productivité des travailleurs de la langue et pour permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de pleinement profiter des ressources sur le Web.
- Il faut continuer de fournir des efforts pour faire en sorte que les ambassades étrangères à Ottawa offrent des sites bilingues.
- Il faut renforcer la présence des langues latines des Amériques sur Internet en créant un réseau interaméricain de promotion de ces langues.

AXE STRATÉGIQUE 2

Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.

Les succès obtenus sous l'Axe 2 sont significatifs malgré le fait que le transfert des responsabilités du Secrétariat du Conseil du Trésor à l'Agence ait quelque peu ralenti les activités dans certains dossiers. Selon le partage actuel des responsabilités, huit recommandations s'adressaient à l'AGRHFPC; sept d'entre elles sont, soit mises en œuvre complètement ou partiellement, soit en voie de l'être. Quant aux six recommandations qui s'adressaient au Secrétariat du Conseil du Trésor, deux d'entre elles ont reçu un suivi; et parmi les quatre recommandations qui n'ont pas reçu de suivi, deux ont été retirées par la commissaire. Quant au ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada, il n'a pas assuré de suivi aux deux recommandations qui lui étaient adressées, mais manifeste maintenant la volonté de les mettre en œuvre.

Il reste cependant plusieurs enjeux. En voici quelques exemples :

- Il faut offrir de la formation aux webmestres et aux gestionnaires de réseaux sur les questions reliées aux langues officielles ainsi que sur les bonnes pratiques de gestion des sites Web visant à assurer une qualité égale des contenus français et anglais.
- Il faut déterminer des pratiques afin de faire face à la demande croissante pour l'affichage des documents scientifiques et techniques.

- Il faut s'assurer que tous les fonctionnaires aient accès à des logiciels dans leur langue de travail et des claviers bilingues selon leur choix.
- Il faut explorer l'utilité des divers outils technolinguistiques qui existent présentement et en faire un usage accru au gouvernement afin d'augmenter la productivité des traducteurs et rédacteurs, mais aussi pour maximiser l'efficacité de la gestion des contenus.

AXE STRATÉGIQUE 3

Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

Des efforts ont été faits afin d'assurer une gouvernance pour la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct mais, malheureusement, la question du français sur Internet est restée orpheline. Le Comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet n'a pas encore vu le jour tel que prévu et, par conséquent, ce dossier se retrouve essentiellement sans stratégie globale et sans vision d'avenir.

Plusieurs mécanismes ont été mis en place afin de fournir un cadre de responsabilisation spécifique à la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct. Cependant, il n'y a pas de mesures de rendement spécifiques à cette question et les données ne sont pas systématiquement collectées, de sorte qu'il sera très difficile de mettre de nouvelles mesures en œuvre ou même de suivre l'évolution des diverses problématiques.

Internet et les technologies environnantes évoluent très vite. Il n'est donc pas surprenant que de nouveaux défis se soient présentés depuis la publication des deux études de la commissaire en 2002. Pour faire face à ces nouveaux défis, la commissaire présente sept nouvelles recommandations. Deux de ces recommandations visent à rehausser l'utilisation par le gouvernement des outils technolinguistiques afin de permettre la traduction automatisée ou assistée et la recherche multilingue. Deux autres recommandations ont pour but de promouvoir la numérisation des contenus culturels canadiens, des collections des bibliothèques canadiennes et du patrimoine francophone mondial. On demande aussi à Patrimoine canadien et à Statistique Canada de commencer à collecter des données sur la présence du français dans Internet et sur les tendances concernant l'utilisation d'Internet par les Canadiens et les Canadiennes de langue française et de langue anglaise.

La commissaire s'attend donc à ce que, dans les prochaines années, le gouvernement fasse des efforts significatifs afin d'assurer une gestion et une coordination permanente de ce dossier crucial pour la dualité linguistique du Canada. Tous les défis qui sont décrits dans cette étude ne pourront recevoir l'attention qu'ils méritent à moins d'établir une gouvernance stable et responsable.

OBJET ET MÉTHODOLOGIE

OBJET

En 2002, le Commissariat aux langues officielles réalisait deux études spéciales sur la place du français sur Internet et sur la dualité linguistique dans les sites du gouvernement : *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*[2] (ci-après, *Le français sur Internet*) et *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct*[3] (ci-après, *Les langues officielles et le GED*).

Publié en mai 2004 par Patrimoine canadien, le rapport *Le français dans Internet : innover pour rayonner*[4] (ci-après, *Innover pour rayonner*) décrit les différentes mesures prises par le gouvernement du Canada pour répondre aux recommandations formulées dans les études de 2002 du Commissariat.

Quatre questions se posaient par rapport aux mesures gouvernementales :

1. Quel est l'état d'avancement des différentes mesures prises par le gouvernement?
2. Depuis mai 2004, le gouvernement a-t-il adopté d'autres mesures favorables à l'utilisation des langues officielles dans Internet et dans le Gouvernement en direct?
3. Les mesures mises en place par le gouvernement répondent-elles aussi adéquatement que possible aux différentes recommandations de la commissaire et aux besoins des Canadiens et des Canadiennes?
4. Quelles nouvelles mesures le gouvernement devrait-il prendre pour favoriser l'utilisation du français dans Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct?

La présente étude du Commissariat aux langues officielles vise à répondre à ces quatre questions. Dans le premier chapitre, nous décrivons les objectifs poursuivis par la commissaire lors de la publication des deux études de 2002. Dans la deuxième partie, nous effectuons le suivi de l'ensemble des mesures prises par le gouvernement pour répondre aux recommandations de la commissaire, que ces mesures aient été décrites ou non dans *Innover pour rayonner*. Dans le troisième chapitre, nous présentons les constats inspirés par cet examen et formulons quelques recommandations susceptibles de mener à un renforcement de la place du français sur Internet et de la dualité linguistique dans le Gouvernement en direct.

---

2. Commissariat aux langues officielles, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, Ottawa, 2002, consulté le 28 février 2005, à l'adresse **http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/Internet_id_can/fr_Internet_id_can-2002_f.pdf**.
3. Commissariat aux langues officielles, *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct*, Ottawa, 2002, consulté le 28 février 2005, à l'adresse **http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2002/gol_ged/gol_ged_2002_f.htm**.
4. Patrimoine canadien, *Le français dans Internet : innover pour rayonner*, Gatineau, 2004, consulté le 23 février 2005, à l'adresse **http://www.pch.gc.ca/pc-ch/pubs/fr_Internet/fr-Internet_f.pdf**.

MÉTHODOLOGIE

L'information présentée dans cette étude provient de différentes sources. En plus d'avoir consulté la documentation gouvernementale relative au dossier du français sur Internet et d'avoir examiné certains sites Web gouvernementaux, le représentant du Commissariat a réalisé une série d'entretiens avec des représentants des différents ministères et organismes fédéraux interpellés par les recommandations contenues dans *Le français sur Internet* et dans *Les langues officielles et le GED*, de même qu'avec quelques experts de l'industrie de la langue.

Les rencontres avec les représentants ministériels et les experts ont pris la forme d'entrevues ou d'entretiens téléphoniques. Ces discussions ont eu lieu de novembre 2004 à février 2005. Les questions posées à chaque représentant ministériel ont été établies en fonction de leurs responsabilités dans le dossier des langues officielles et du champ d'intervention de leur institution. Les questions posées aux experts visaient à mieux comprendre le potentiel des outils technolinguistiques.

Le rapport a été soumis sous forme préliminaire aux institutions visées par les recommandations. Celles-ci ont pu fournir leurs commentaires sur les conclusions et les recommandations, et le Commissariat a tenu compte de ces commentaires pour la préparation de la version finale du rapport.

LE CONTEXTE D'INTERVENTION DU COMMISSARIAT

OBJECTIFS VISÉS

Le Commissariat aux langues officielles a pour mission de faire respecter la *Loi sur les langues officielles* au sein des institutions fédérales, de veiller à ce que les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes soient respectés et de faire la promotion de la dualité linguistique et du bilinguisme. Il allait donc de soi que, dès 1999, la commissaire s'intéresse aux effets de l'apparition d'Internet dans la vie des Canadiens et des Canadiennes et y aille d'une série de recommandations relatives au cadre politique, à la stratégie et aux investissements nécessaires à l'accroissement de l'usage d'Internet en français. Ces recommandations sont contenues dans deux études publiées en 1999 : *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*[5] et *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*[6].

Deux autres études sont venues s'ajouter à celles-ci. En mars 2002, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir* rafraîchissait la problématique des questions relatives au français sur Internet. Publiée en juin 2002, *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct* portait sur les impacts linguistiques de la décision du gouvernement du Canada de devenir « le gouvernement le plus branché du monde d'ici 2005 ».

Selon la commissaire, le gouvernement du Canada devait réagir à l'apparition et à la montée d'Internet en visant deux grands objectifs :

- **Objectif 1** : Diminuer le fossé numérique entre les Canadiens et Canadiennes de langue anglaise et ceux de langue française, fossé dont les conséquences, sur les plans socioculturel et économique, seraient majeures;
- **Objectif 2** : Veiller à ce que le déploiement du Gouvernement en direct se fasse dans le respect des droits linguistiques des Canadiens et Canadiennes et des travailleurs de l'appareil fédéral.

---

5. Commissariat aux langues officielles, *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, Ottawa, 1999, consulté le 24 février 2005 à l'adresse **http://collection.nlc-bnc.ca/100/200/301/ocol-clo/special_study-e/govt_canada/fr_Internet_1999_f.htm**
6. Commissariat aux langues officielles, *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*, Ottawa, 1999, consulté le 24 février 2005 à l'adresse **http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/1999/Internet/Internet_1999_f.htm**

L'**Objectif 1** trouvait sa source dans l'important déséquilibre décelé entre l'offre de contenus et d'outils en français[7] sur Internet et les attentes et les besoins des francophones du Canada. Par exemple, en 2000, pratiquement tous les jeunes internautes anglophones estimaient qu'il y avait suffisamment de contenu de langue anglaise, alors que seulement 59 p. 100 des internautes francophones considéraient qu'il y avait suffisamment de contenu affiché en français[8]. Aux yeux de la commissaire, cette situation expliquait en partie pourquoi les Québécois utilisaient moins Internet que les autres Canadiens et pourquoi les Québécois francophones y recouraient moins que les Québécois non francophones. Il était donc important de corriger cette situation pour éviter d'engendrer de nouvelles inégalités.

Les résultats d'une enquête plus récente[9] démontrent que l'écart aurait diminué quelque peu. Alors qu'en 2001, 37 p. 100 des Québécois visitaient d'abord des sites anglais, cette proportion est tombée à 25 p. 100 p. en 2005. Selon le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO) qui a effectué l'étude, cette diminution de l'écart serait due à l'augmentation du contenu en français, mais aussi au fait que de plus en plus d'internautes moins scolarisés (qui sont souvent unilingues francophones) sont maintenant branchés. De plus, bien que la présence du français se soit fortement accrue ces dernières années, elle n'est pas aussi importante qu'on pourrait l'espérer étant donné le poids démographique des francophones dans le monde. Ainsi, le français est en troisième position pour sa présence sur Internet après l'anglais et l'allemand, langue qui est moins parlée que le français.

La grande importance accordée par le gouvernement du Canada à la mise en place du Gouvernement en direct explique pour sa part l'attention particulière portée par la commissaire aux impacts d'Internet sur les droits linguistiques du public canadien et des travailleurs du gouvernement fédéral (**Objectif 2**). En 2002, il ne faisait aucun doute pour la commissaire que l'utilisation massive et quotidienne d'Internet affecterait la structure du gouvernement, les façons de travailler, la circulation de l'information, la langue de service et la langue de travail. Dans ce contexte, la commissaire invitait les responsables du Gouvernement en direct à adopter les mesures nécessaires au respect des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relatives à la communication avec le public, à la langue de travail et à la promotion du français et de l'anglais.

---

7. Les « contenus » sont les documents écrits, sonores, visuels et multimédias que l'on trouve sur Internet. Les « outils » sont des logiciels utiles au traitement des contenus électroniques, tels les moteurs de recherche et les applications de messagerie.
8. Rotherman, Michelle, « Jeunes canadiens branchés », Statistique Canada, *Tendances sociales canadiennes*, hiver 2001.
9. CEFRIO, *NetTendances - Sondage sur l'utilisation des TI par la population adulte au Québec*, Québec, 2005.

PISTES PRÉCONISÉES

Pour atteindre ces deux objectifs, la commissaire a mis de l'avant une série de 28 recommandations réparties dans les deux études de 2002. Adressées au gouvernement, ces recommandations se regroupaient sous trois grands axes :

AXE STRATÉGIQUE 1

En soutien à l'Objectif 1, certaines recommandations visaient à **favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français** par les entreprises, les organismes sans but lucratif et les organismes publics du Canada et, de façon secondaire, par d'autres pays.

AXE STRATÉGIQUE 2

En soutien à l'Objectif 2, certaines recommandations visaient à **s'assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services Internet de qualité en français.**

AXE STRATÉGIQUE 3

En soutien à l'Objectif 1 et à l'Objectif 2, la commissaire y allait de recommandations pour **veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en ce qui a trait au français en matière d'Internet et de langues officielles** dans les sites du gouvernement.

LE SUIVI ACCORDÉ AUX RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

La section qui suit présente chaque recommandation ou bloc de recommandations reliées, suivie d'une description des diverses mesures prises par le gouvernement pour y répondre selon les trois axes d'intervention. Pour faciliter la lecture de ce rapport, les recommandations tirées des deux rapports de 2002 ont été reclassifiées et renumérotées selon les trois axes d'intervention présentés au chapitre 2. Les équivalences entre les deux systèmes de numérotage se trouvent à l'**Annexe A**.

AXE STRATÉGIQUE 1

Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.

Dix des dix-neuf recommandations contenues dans notre étude *Le français sur Internet* visaient à favoriser une hausse de l'offre de contenus et d'outils Internet en français, de manière à réduire le fossé numérique entre francophones et anglophones. Ces dix recommandations peuvent être regroupées sous les cinq mesures suivantes :

1.1 Soutenir directement la création de contenus numériques en français;

1.2 Soutenir indirectement la création de contenus numériques en français;

1.3 Favoriser la création d'un environnement technique favorable à la création de contenus numériques en français;

1.4 Soutenir la création et la diffusion d'outils technolinguistiques;

1.5 Encourager la création extérieure de contenus numériques en français.

1.1 SOUTENIR DIRECTEMENT LA CRÉATION DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

La commissaire affirmait dans *Le français sur Internet* que « l'État fédéral doit appuyer la création de contenus originaux de langue française sur Internet, au même titre qu'il l'a fait dans le secteur de la production télévisuelle ». Cela l'amenait à recommander :

Recommandation 1.1.1

*Que **Patrimoine canadien** s'assure que tous les appuis découlant des programmes de financement de production de contenus canadiens numériques comportent un principe directeur et des critères qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne.*

Recommandation 1.1.2

*Que **Patrimoine canadien** accélère le rythme des investissements afin de favoriser la numérisation des contenus culturels canadiens sur Internet, dans les deux langues officielles.*

Mesures gouvernementales

Patrimoine canadien affirme avoir pris, en 2002, trois mesures pour répondre à ces recommandations :

- Il a doublé le budget du programme Culture canadienne en ligne (CCEL), qui est passé d'environ 35 à 70 millions de dollars par an[10];
- Il a enrichi le programme CCEL de nouvelles composantes de programme et l'a renforcé par l'ajout de critères linguistiques précis;
- Il a lancé une passerelle Internet bilingue : *Culture.ca*.

Près de 57 millions de dollars ont été accordés aux entreprises et organismes canadiens en 2002-2003 dans le cadre de la stratégie de la Culture canadienne en ligne, laquelle comprend quatre piliers : numérisation du contenu culturel canadien; passerelle vers le contenu culturel canadien en ligne; outils d'aide à la création et à l'utilisation du contenu Internet; et incitation à la création de nouveaux médias. La stratégie comprend une série de programmes qui touchent nombre de volets ayant trait au contenu culturel grandissant sur Internet, y compris l'appui à la production de contenu numérique canadien de langue française et de langue anglaise. En comparaison, quelque 46 millions de dollars avaient été distribués au total en 2000-2001 et en 2001-2002. La somme allouée à la numérisation des contenus culturels a donc plus que doublé depuis l'année 2002.

Contenus en français

Un examen du site de CCEL révèle que la moitié des fonds des programmes de Culture canadienne en ligne sont réservés à la production de contenus en français. Cependant, la barre des 50 p. 100 n'a pas été incluse dans chaque composante individuelle du programme CCEL. Les politiques et programmes de CCEL relatifs aux contenus de langue française stipulent que la souplesse devrait être exercée dans l'attribution des fonds au développement de contenus de langue française en ligne entre les différents volets, sur la période de trois ans. Ainsi, la stratégie de CCEL ne vise pas à fixer de cibles pour chaque programme particulier, mais à promouvoir ouvertement la production de contenus de langue française et d'allouer des fonds en vue d'atteindre un seuil global de 50 p. 100. Les lignes directrices du programme ont été élaborées conformément à ce principe. L'aide de Patrimoine canadien

10. « Pour l'exercice 2002-2003, le montant approuvé du financement du programme s'élevait à 72 millions de dollars. Cette somme comprenait les subventions et contributions, les transferts à d'autres organismes, les contrats ainsi que le fonctionnement et l'entretien. Les dépenses réelles, à l'exclusion du montant accordé à Gouvernement en direct, au Bureau du conseiller principal (équivalent du sous-ministre adjoint) et des autres postes ministériels, se chiffraient à environ 61,6 millions de dollars. On prévoyait des dépenses de 62 millions de dollars pour l'exercice 2003-2004 ». Voir Direction générale des examens ministériels, *La vérification du Programme de culture canadienne en ligne (PCCL)*, Patrimoine canadien, Gatineau, 2004, consulté le 12 février 2005, à l'adresse **http://www.pch.gc.ca/progs/em-cr/verif/2004/2004_13/index_f.cfm**.

a permis de réaliser 928 projets entre 2000 et 2002, dont 55 p. 100 (510) portaient sur la numérisation de contenus francophones ou bilingues existants ou sur la création de contenus numériques francophones ou bilingues originaux.

Selon l'étude des dépenses, 49,4 p. 100[11] des sommes versées entre 2000 et 2002 ont servi à la numérisation de contenus de langue française. On peut donc considérer que l'objectif a été atteint dès 2002. En outre, seulement 17 p. 100 de tous les sites produits avec le soutien de CCEL entre 2000 et 2002 sont exclusivement en anglais, c'est-à-dire que 83 p. 100 des contenus sont, soit entièrement en français, soit bilingues, soit en anglais mais accessibles par le truchement d'une interface francophone (par exemple, une page d'accueil ou des menus déroulants en français permettent d'accéder aux contenus). Cependant, on ne connaît pas la proportion de contenus en français dans les sites bilingues.

Lancé en 2003, le site *Culture.ca* est par ailleurs venu faciliter le repérage des contenus culturels canadiens francophones présents sur Internet. Ce répertoire culturel reçoit plus de 200 000 visiteurs chaque mois. Les internautes peuvent y trouver quelque 12 000 sites culturels canadiens de qualité. De ce nombre, 30 p. 100 pointent actuellement vers des contenus culturels en français. Cette proportion est attribuable, selon CCEL, à la prédominance des sites culturels canadiens de langue anglaise[12]. Par conséquent, CCEL n'entend pas exiger que 50 p. 100 des hyperliens de *Culture.ca* pointent vers des sites en français, mais les responsables de *Culture.ca* s'efforceront cependant de maximiser le nombre d'hyperlien de ce type. De plus, l'ensemble du contenu de *Culture.ca* est produit dans les deux langues officielles.

Qualité linguistique des contenus

À ce jour, la question de la qualité linguistique des contenus numériques francophones produits avec le soutien de CCEL n'a pas fait l'objet d'une évaluation spécifique et scientifique de la part de Patrimoine canadien. Ce dernier note cependant qu'une comparaison sommaire des contenus francophones produits avant et après 2002 semble indiquer une meilleure qualité de la langue. Il souligne de plus que CCEL compte créer un sondage en ligne pour mesurer le degré de satisfaction des internautes vis-à-vis de la qualité linguistique des contenus produits avec le soutien gouvernemental.

---

11. Ce pourcentage a été obtenu en additionnant la proportion des sommes allouées à la numérisation de contenus unilingues français (26,1 p. 100) et la moitié de la proportion des montants affectés à celle de contenus bilingues (0,5 de 46,6 p. 100 = 23,3 p. 100).

12. Selon un examen sommaire mené à l'aide de Google, on trouve sur le Web 5,4 millions de pages répondant aux critères de recherche « culture », « site:ca » et « Rechercher les pages en anglais ». En comparaison, on trouve 2,6 millions de pages répondant aux critères « culture », « site:ca » et « Rechercher les pages en français ». Environ le tiers des pages Web canadiennes contenant le mot « culture » sont donc en langue française.

Constats et conclusions

Cette analyse révèle qu'il y a eu une accélération importante du rythme des investissements consacrés par le gouvernement au soutien à la numérisation pour les producteurs canadiens de contenus numériques; que Patrimoine canadien a mis en place des critères linguistiques pour encadrer le fonctionnement du programme CCEL et de ses différentes composantes; et, que CCEL a respecté la directive voulant que 50 p. 100 des fonds disponibles soient alloués à la production de contenus en français.

Cependant, la commissaire note que la question de la qualité linguistique et le volume réel des contenus en français produits avec le soutien de CCEL devraient faire l'objet d'une évaluation rigoureuse. La commissaire remarque également que la mise en place d'un seuil global de 50 p. 100 de contenus en langue française ne constitue pas toujours une réponse adéquate à l'écart enregistré entre les contenus anglais et français dans certains des créneaux Web spécifiques visés par les composantes de CCEL.

La commissaire est heureuse de constater que CCEL a l'intention de procéder à un sondage pour mesurer le degré de satisfaction des internautes francophones et anglophones quant à la qualité linguistique de ses sites culturels. La commissaire est toutefois d'avis que Patrimoine canadien devrait aussi procéder à une évaluation systématique de la proportion réelle de contenu en français et de la qualité linguistique des contenus dans *Culture.ca* et de la représentation équitable de la communauté francophone dans l'ensemble des sites affichés.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.1.1 : MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.1.2 : MISE EN ŒUVRE

1.2 SOUTENIR INDIRECTEMENT LA CRÉATION DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

En 2002, la commissaire déplorait que le gouvernement du Canada fasse peu usage des portails canadiens de langue française ou de langue anglaise pour le placement d'annonces publicitaires – une lacune particulièrement importante dans le cas des portails francophones. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.2.1

Que ***Communication Canada*** *élabore d'ici 2003 une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor du secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus de langue française.*

Mesures gouvernementales

La commissaire estime que cette recommandation n'est plus pertinente, étant donné que les nouvelles politiques sur les communications du gouvernement fédéral empêchent toute forme de publicité *ad hoc* ou locale ne faisant pas partie d'une campagne pancanadienne.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.2.1 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE

1.3 FAVORISER LA CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT TECHNIQUE FAVORABLE À LA CRÉATION DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

Le contexte n'a pas toujours été propice à l'utilisation des langues autres que l'anglais dans le secteur des technologies de l'information. Par exemple, l'informatique et l'inforoute se sont développées autour de l'utilisation de l'American Standard Code for Information Interchange (ASCII), un système d'encodage de caractères qui ne permettait pas aux francophones d'utiliser les signes diacritiques ou aux hispanophones de taper la lettre « ñ ». Consciente de l'importance de s'assurer que les normes et les standards en voie d'élaboration à l'Internet Engineering Task Force (IETF), au World Wide Web Consortium (W3C) ou dans d'autres institutions internationales (par exemple, RDF ou VoiceXML) tiennent bien compte des besoins présents et futurs des francophones, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.3.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet.*

Mesures gouvernementales

Le gouvernement a réagi à cette recommandation en soulignant qu'il est représenté au sein du Joint Technical Committee 1 (JTC1) de l'Organisation internationale de normalisation ou ISO – le JTC1 s'occupe des différentes normes relatives aux technologies de l'information, comme les normes sur l'encodage des caractères – et qu'il travaille actuellement à la traduction en français d'une des normes ISO relatives aux technologies de l'information.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor travaille aussi en collaboration avec le Bureau de la traduction pour convaincre l'ISO de recourir à TERMIUM® comme outil de mise à jour et de diffusion du Vocabulaire des technologies de l'information. Les fonds nécessaires au lancement du projet ont d'ailleurs été approuvés dans le cadre du Fonds d'innovation prévu dans le *Plan d'action pour les langues officielles*. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a aussi offert au W3C de faire traduire un de ses outils de validation, et les travaux pour ce faire sont en cours.

Par ailleurs, la question des accents en français a été réglée à l'échelle de l'administration fédérale. La norme « Jeu de caractères codés pour les échanges d'information » vise à fournir un jeu complet de caractères nécessaires aux échanges actuels et futurs d'information en anglais et en français. De plus, en vertu de la Normalisation des sites Internet (NSI), tous les sites Web du gouvernement fédéral doivent utiliser un format de fichier accessible qui permet de respecter les obligations touchant les langues officielles. Finalement, la technologie continue d'évoluer et s'oriente de plus en plus vers le format XML qui comprend *de facto* la norme Unicode permettant l'affichage dans toutes les langues du monde.

Selon la commissaire, ces deux mesures représentent une réponse satisfaisante à la recommandation 1.3.1. Cependant, de nombreux standards et normes favorables à l'utilisation du français en informatique et indispensables à la hausse de la productivité des créateurs, gestionnaires et traducteurs de contenus numériques sont produits à l'extérieur du JTC1 et de l'ISO. Les activités de traduction de l'ISO mentionnées ci-dessus pourront favoriser leur diffusion dans la francophonie, mais elles ne contribueront que marginalement à l'amélioration de l'environnement d'utilisation du français dans le secteur des technologies de l'information et sur Internet.

Par conséquent, la commissaire s'attend toujours du Secrétariat du Conseil du Trésor à ce qu'il continue de participer aux tables internationales concernées par la définition des règles relatives à l'utilisation efficace du français et de l'anglais sur Internet, dont l'IETF et le W3C, et qu'il appuie la diffusion des résultats de ces forums, qui sont souvent mal connus des producteurs de contenus et d'outils technolinguistiques canadiens.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.3.1 : MISE EN ŒUVRE

1.4 SOUTENIR LA CRÉATION ET LA DIFFUSION D'OUTILS TECHNOLINGUISTIQUES

Sans moteurs de recherche puissants comme Google, il serait aujourd'hui impossible aux internautes de trouver l'information qu'ils cherchent sur le Web. Sans lexiques électroniques bilingues, les traducteurs professionnels seraient en outre moins productifs qu'ils ne le sont. Consciente de l'impact présent et futur sur la société canadienne d'outils tels que les logiciels de dictée automatique, les résumeurs automatiques ou les générateurs automatiques de documents, la commissaire recommandait dans *Le français sur Internet* :

Recommandation 1.4.1

*Qu'**Industrie Canada** établisse une synergie avec les acteurs-clés et les ministères fédéraux à vocation économique afin que les industries canadiennes de la langue deviennent un axe moteur de l'économie du savoir.*

Recommandation 1.4.2

Que le ***Conseil national de recherches du Canada (CNRC)*** *crée d'ici 2003 un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques.*

Par ailleurs, la commissaire relevait dans *Le français sur Internet* qu'il fallait faciliter la fluidité linguistique sur Internet, c'est-à-dire mettre à la disposition des internautes canadiens des dictionnaires électroniques, des aides à la rédaction et à la traduction et d'autres outils susceptibles de les aider à créer et traduire facilement des contenus électroniques de qualité dans leur langue. La commissaire notait particulièrement que le gouvernement devrait s'assurer d'offrir systématiquement aux chercheurs et aux industriels de la langue les ressources linguistiques dont il dispose, de manière à les aider à créer de nouveaux outils technolinguistiques. Pour atteindre cet objectif, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.4.3

Que ***Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)*** *rende accessible sans frais sur Internet d'ici 2003 une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction, des banques de terminologie, dont* Termium, *et des modules de recherche bilingues et spécialisés afin de faciliter l'accès à l'information dans les deux langues officielles pour tous les Canadiens et Canadiennes.*

Mesures gouvernementales

Initiative de l'industrie de la langue

En réponse à la recommandation 1.4.1, Industrie Canada a mis sur pied l'Initiative de l'industrie de la langue en 2003. D'une durée maximale de cinq ans, le programme de soutien à l'industrie de la langue est doté d'un budget de 10 millions de dollars. Créé en vertu du *Plan d'action pour les langues officielles*[13], ce programme vise les objectifs suivants : la création et l'animation d'un réseau – l'Association de l'industrie de la langue ou AILIA – regroupant l'ensemble des intervenants du secteur; l'augmentation de la visibilité de l'industrie de la langue canadienne au Canada et à l'étranger; et la réalisation d'une carte routière technologique (c'est-à-dire d'une étude prospective permettant de repérer les technologies, les applications technolinguistiques et les marchés les plus prometteurs des prochaines années). Le comité de la carte routière technologique et ses quatre sous-comités (traduction, gestion du contenu, parole et formation) a terminé la deuxième étape de ses activités en mars 2005 et fera part des besoins de l'industrie de la langue au Centre de

13. Gouvernement du Canada, *Plan d'action pour les langues officielles*, Ottawa, consulté le 24 février 2005, à l'adresse **http://www.pco-bcp.gc.ca/aia/docs/ActionPlan/ActionPlan_f.pdf.**

recherche en technologies langagières aux fins du suivi. La moitié du budget de l'industrie de la langue sera consacrée à la réalisation d'activités de réseautage et de coordination et l'autre, à la mise en œuvre d'activités de mise en marché et de création d'une image de marque.

Un soutien continu est également offert par Industrie Canada par le truchement du Programme de l'industrie de la langue (PIL) qui peut fournir une aide pour les coûts admissibles associés à la traduction de sites Web et de brochures, contribuant ainsi à augmenter le volume de contenu numérisé en français.

Le Centre de recherche en technologies langagières

Le Plan d'action pour les langues officielles a aussi prévu l'injection de 10 millions de dollars sur une période de cinq ans (2003-2008) pour que le Conseil national de recherches du Canada établisse le Centre de recherche en technologies langagières (CRTL)[14]. Établi en partenariat avec l'Université du Québec en Outaouais, le Bureau de la traduction, la Corporation de développement économique de la Ville de Gatineau, Industrie Canada, l'AILIA et le CNRC, le CRTL compte actuellement deux douzaines de chercheurs associés. Le Centre a pour mission de réaliser et d'encourager des activités de recherche et de développement dans le domaine des technologies langagières et d'en faire bénéficier l'industrie canadienne de la langue[15]. La construction d'un immeuble pour loger le CRTL et ses collaborateurs est en cours et devrait être terminée au début de 2006.

Les travaux du CRTL porteront sur trois axes : développer des outils qui augmenteront la productivité des traducteurs, des créateurs de contenus localisés et des formateurs linguistiques; mettre au point des outils de gestion des contenus et des moteurs de recherche sémantique dans une optique multilingue; et devenir chef de file mondial en ce qui a trait aux normes terminologiques et aux bases de données langagières.

Depuis la création de l'Association, le nombre de membres de l'AILIA a augmenté pour atteindre environ 160. En ce qui a trait à la collaboration avec le CRTL, une équipe de chercheurs est en place et des projets ayant trait à la traduction et à la terminologie sont en cours.

14. Le financement accordé au CNRC pour créer le CRTL consiste en un montant de 10 millions de dollars sur une période de cinq ans, mais il convient de noter qu'il a été accordé sur la base de 2 millions de dollars par an, sans limite de durée (A-base).

15. Voir à ce sujet la présentation du Centre, consultée le 24 février 2005, à l'adresse **http://www.crtl-ltrc.ca/fr/bref.htm#vision**

Il est encore trop tôt pour évaluer les retombées de la création de l'AILIA et de la fondation du CRTL. La commissaire espère toutefois que leurs travaux favoriseront l'élaboration et la diffusion de solutions qui contribueront à renforcer la place du français sur Internet. Cependant, le CRTL indique que l'absence de source de financement stable et garanti pour le CRTL pourrait diminuer son efficacité et sa capacité de répondre aux attentes.

Les outils technolinguistiques

Par ailleurs, le gouvernement affirme dans *Innover pour rayonner* que trois initiatives du Bureau de la traduction répondent à la recommandation 1.4.3 : la création de la *Boîte à outils linguistiques*, la diffusion de TERMIUM® dans l'ensemble du gouvernement du Canada et la mise en place d'un service d'infolangagerie, c'est-à-dire d'un service d'appui à la gestion des projets de communication dans un environnement multimédia. Finalement, selon le gouvernement, la création de *Génies des mots* (*La trousse langagière canadienne en ligne*) par Patrimoine canadien va aussi dans le sens de cette recommandation. Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada a également mis TERMIUM® à la disposition de la communauté universitaire dans le cadre de projets approuvés par le CRTL.

Constats et conclusions

La commissaire considère que les recommandations 1.4.1 et 1.4.2 ont été mise en œuvre mais que, en ce qui concerne la recommandation 1.4.3, les mesures prises ne répondent que partiellement à l'esprit de la recommandation. D'abord, *Génies des mots*, un répertoire de quelque 90 outils technolinguistiques commerciaux et publics, contient peu d'information à valeur ajoutée pour l'internaute moyen ou les producteurs d'outils technolinguistiques canadiens[16]. Ce répertoire facilite l'accès à un certain nombre d'outils technolinguistiques, mais aura peu d'impact sur la productivité des travailleurs de la langue ou sur le volume de contenus en français. Ensuite, la diffusion gratuite de TERMIUM® aux employés fédéraux (pour certains projets, à des chercheurs) et le développement du service d'infolangagerie, même s'ils ont des impacts sur la capacité des institutions fédérales à assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct, servent très indirectement l'objectif visé de réduction de la fracture numérique entre internautes francophones et anglophones. Enfin, les lexiques gratuits de la *Boîte à outils linguistiques* sont principalement utiles aux rédacteurs et aux traducteurs spécialisés.

16. Entre autres, *Génies des mots* ne contient pas d'information susceptible d'aider les internautes à choisir parmi les outils proposés et à les utiliser. Notons que seulement 15 000 visiteurs uniques ont fréquenté *Génies des mots* entre avril et novembre 2004 (une moyenne inférieure à 2 000 visiteurs uniques par mois).

Dans le contexte où la rareté relative de matériaux langagiers de qualité continue d'être un obstacle majeur à la mise au point, par les chercheurs et par les industriels canadiens, des outils technolinguistiques dont les francophones et les anglophones ont besoin pour le repérage facile de contenus numériques, la commissaire considère important de reformuler la recommandation 1.4.3. La commissaire recommande :

Recommandation 1.4.3

*Que **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)** mette à la disposition des communautés universitaire et industrielle canadiennes, non pas TERMIUM®, mais l'ensemble des bases de données linguistiques qui sont sa propriété, dont les bases de données et les corpus qui supportent le fonctionnement de TERMIUM®.*

Cette mesure, en donnant un avantage compétitif aux industries de la langue canadiennes, s'insèrerait tout à fait dans les buts visés par le Plan d'action par rapport aux industries de la langue.

Les bases de données linguistiques fédérales devraient jouer un rôle exceptionnel dans le développement de l'industrie canadienne de la langue et favoriseraient l'avènement au Canada d'une société de l'information aussi dynamique qu'intégratrice. TERMIUM® et les autres matériaux langagiers disponibles pourraient être mis à la disposition des chercheurs et des industriels canadiens selon le modèle du logiciel libre, de manière à assurer que les bonifications qui y sont apportées profitent à l'ensemble de la communauté canadienne.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.4.1 : MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.4.2 : MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.4.3 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE - REFORMULÉE

1.5 ENCOURAGER LA CRÉATION EXTÉRIEURE DE CONTENUS NUMÉRIQUES EN FRANÇAIS

Consciente de la portée universelle d'Internet, la commissaire recommandait dans *Le français sur Internet* que le gouvernement soutienne non seulement la production intérieure de contenus en français, mais aussi la production de contenus et d'outils en français par d'autres gouvernements ou par des acteurs non gouvernementaux. Ainsi, relevant que plusieurs organisations internationales ayant un siège au Canada et plusieurs ambassades et consulats établis au Canada n'avaient pas de version française de leur site Web, la commissaire recommandait :

Recommandation 1.5.1

Que le ministère des ***Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)*** *prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.*

Pour que la francophonie du Sud puisse renforcer sa présence sur le Web et participer au dialogue Internet entre francophones, la commissaire recommandait aussi :

Recommandation 1.5.2

*Que l'****Agence canadienne de développement international (ACDI)****, dans le cadre de ses programmes, fasse davantage pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie.*

Enfin, pour assurer la vitalité du français dans les deux Amériques, sur Internet comme ailleurs, la commissaire recommandait dans *Le français sur Internet* :

Recommandation 1.5.3

Que le ministère des ***Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)*** *prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.*

Mesures gouvernementales

Sites des ambassades

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a donné suite à la recommandation concernant les ambassades et missions étrangères en faisant parvenir, le 26 avril 2002, une lettre aux ambassadeurs et aux hauts-commissaires en poste au Canada les invitant à rendre bilingue le site Internet de leurs missions. Le gouvernement fédéral s'est aussi engagé à verser 500 000 dollars pour aider à élever le statut du français comme langue de communication dans les organisations gouvernementales ou non gouvernementales internationales.

En janvier 2005, la commissaire a effectué un suivi de l'étude menée en 2002 sur les langues officielles dans les sites Web des ambassades étrangères au Canada. La situation s'est améliorée par rapport à la situation qui prévalait en 2002. Sur un échantillon de 40 ambassades, le français occupe maintenant un statut égal dans les sites de huit ambassades, soit ceux de la Chine, la Belgique, la Finlande, la Colombie, les États-Unis, la Norvège, l'Espagne et la France. Treize autres sites comportent une part de français sans lui accorder un statut égal. En outre, les sites de dix organisations internationales sur 26, soit six de plus qu'en 2002, sont entièrement bilingues.

Il s'agit de progrès intéressants étant donné l'importance des ambassades concernées, notamment celles des États-Unis et de la Chine. Cependant, le français et l'anglais ont encore un statut inégal dans la majorité des 137 missions étrangères sises au Canada. De plus, huit des 26 sites d'organisations internationales étudiés en 2004 ne comportaient toujours pas de page d'accueil en français, soit seulement un de moins qu'en 2002.

Selon le ministère, il importe de se rendre compte que l'influence directe du gouvernement du Canada sur le comportement linguistique d'États souverains ou sur celui des organisations internationales est limitée. La commissaire juge cependant que le ministère a obtenu un certain succès en exerçant son influence et devrait poursuivre ses efforts dans ce sens. Le ministère pourrait encourager ses ambassadeurs à engager un dialogue sur les questions linguistiques avec leurs homologues et à intervenir de sorte que le français soit régulièrement utilisé dans les communications et dans les sites des organisations internationales. Le ministère des Affaires étrangères a d'ailleurs répondu positivement à la recommandation qui était faite dans le suivi de janvier 2005 de continuer ces efforts et la commissaire a donc confiance que le ministère se fera un devoir de poursuivre dans la même veine.

Participation de l'Afrique francophone à l'inforoute

L'ACDI a répondu par diverses mesures à la recommandation 1.5.2 qui lui était adressée :

- Elle a poursuivi le projet FrancoNet (budget de 4,5 millions de dollars pour la période 1999-2004);
- Elle a octroyé 4 millions de dollars pour réaliser la seconde phase de l'Université virtuelle africaine, un projet de télé-enseignement qui a notamment permis de créer une bibliothèque virtuelle de 1 000 revues;
- Elle a enclenché le programme *Le virtuel au service de l'Afrique francophone* (2 millions de dollars pour la période 2002-2004), lequel permet de former de jeunes Africains, à distance, dans le secteur de l'informatique;

- Elle a démarré le *Projet de soutien à l'acquisition des compétences en technologie de l'information* (budget de 3 millions de dollars pour la période 2002-2006), lequel a pour but le développement de la main-d'œuvre informatique camerounaise;
- Elle a réitéré son soutien au Fonds francophone des inforoutes (injection de 500 000 dollars par an), qui rend notamment possible la création de contenus numériques africains originaux.

La commissaire est satisfaite de l'accélération de l'aide de l'ACDI aux pays de la Francophonie et souhaite que le soutien canadien se poursuive dans les années à venir.

Promotion des langues d'Amérique

Enfin, le MAECI souligne que les activités menées par la Direction de la normalisation terminologique du Bureau de la traduction en vue d'ajouter des données en portugais et en espagnol à TERMIUM®, de même que la traduction en espagnol ou en portugais des sites Web des missions du Canada en Amérique du Sud, répondent à la recommandation 1.5.3 de la commissaire, c'est-à-dire de favoriser la création d'un réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise.

Selon la commissaire, ces mesures ne répondent pas vraiment à la recommandation 1.5.3. La commissaire demeure convaincue que dans les années à venir, l'intégration croissante des Amériques aura des effets majeurs sur les plans linguistique et culturel, effets auxquels le Canada est encore mal préparé. Il convient toujours pour le gouvernement du Canada de pallier cette lacune en assurant la participation des institutions fédérales concernées aux travaux d'organisations américaines préoccupées par la diversité linguistique sur Internet et ailleurs, et en veillant à la création, par le gouvernement du Canada et d'autres partenaires potentiels, tel le gouvernement du Québec, d'un véritable réseau interaméricain dédié à la promotion des langues dans les Amériques. Le Canada s'est déjà taillé une place de premier plan dans la défense de la diversité culturelle et linguistique eu égard à la mondialisation et à l'influence grandissante sur les cultures régionales des langues prédominantes des affaires et du commerce. Le Canada est donc déjà en position de chef de file sur le plan de la diversité culturelle et devrait se servir de cette position pour augmenter la présence du français et des autres langues latines sur le réseau Internet et par le fait même, renforcer la place de ces langues dans les Amériques.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.5.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.5.2 : MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 1.5.3 : NON MISE EN ŒUVRE

AXE STRATÉGIQUE 2

Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.

Certaines des recommandations contenues dans nos deux études de 2002 visaient à assurer que les responsables du Gouvernement en direct disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services Internet de qualité, en anglais comme en français. Ces recommandations peuvent être réparties sous les neuf mesures suivantes :

2.1 Accentuer les efforts de création de contenus gouvernementaux en français;

2.2 Accroître les ressources consacrées à la traduction des contenus gouvernementaux;

2.3 Améliorer le rendement des ressources consacrées à la gestion des contenus gouvernementaux;

2.4 Assurer que les deux langues officielles puissent être employées d'un mode de prestation à l'autre;

2.5 Assurer la qualité linguistique des contenus gouvernementaux en français et en anglais;

2.6 Assurer que les responsables du Gouvernement en direct disposent de l'information et des connaissances nécessaires au respect des langues officielles;

2.7 Assurer que le gouvernement achète des produits et des services informatiques bilingues;

2.8 Mieux informer les utilisateurs du Gouvernement en direct de leurs droits linguistiques;

2.9 Assurer le respect des langues officielles dans le cas de partenariats.

2.1 ACCENTUER LES EFFORTS DE CRÉATION DE CONTENUS GOUVERNEMENTAUX EN FRANÇAIS

Dans *Le français sur Internet*, la commissaire déplorait que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères et agences utilisent peu le français comme langue de conception, mais surtout comme langue de traduction. Elle relevait aussi que ceux-ci sous-estimaient le potentiel des outils technolinguistiques comme moyens de favoriser la production et d'accroître l'accessibilité des contenus gouvernementaux en français. Pour corriger ce problème, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.1.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Langue de création des contenus

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a fourni une double réponse à cette recommandation. Les représentants du Secrétariat ont souligné qu'il est difficile d'évaluer si la part de contenus gouvernementaux produits originellement en français est équitable, c'est-à-dire correspond au poids des francophones au gouvernement du Canada. En effet, le gouvernement ne dispose pas de données sur la langue de création des contenus des institutions fédérales, pas plus que sur le nombre d'employés francophones appelés à produire des documents.

Création et offre d'outils technolinguistiques

Le gouvernement affirme avoir posé différents gestes pour faciliter la création et la consultation de contenus gouvernementaux en français : il a créé la *Boîte à outils linguistiques* et *Génies des mots*, diffusé les résultats d'une enquête sur l'utilisation des deux langues officielles dans le Gouvernement en direct[17]; entrepris une révision des politiques, normes et lignes directrices sur les langues officielles et créé un Groupe de travail technolinguistique chargé d'étudier la possibilité de créer un laboratoire virtuel dont le rôle consisterait à tester et diffuser les outils technolinguistiques utiles aux institutions fédérales.

Constats et conclusions

Les mesures décrites ci-haut contribuent seulement indirectement à l'objectif visé par la recommandation. D'autre part, les activités du Groupe de travail technolinguistique ont été interrompues avant que ce dernier n'ait défini le concept de laboratoire virtuel, déterminé ce que l'on y trouverait et établi comment le mettre sur pied. On peut supposer que la tâche de mettre sur pied un laboratoire virtuel reviendra au Centre de recherche en technologies langagières, mais il est peu probable que le laboratoire voit le jour avant quelques années.

À la lumière de cette réponse, la commissaire conclut que l'enjeu consiste moins à déterminer si la part de contenus numériques produits en français correspond au poids numérique des employés francophones de l'effectif fédéral qu'à faciliter la création de contenus en français par les employés francophones de même qu'à accroître leur accessibilité.

La commissaire croit que l'utilisation du français comme langue de travail et comme langue de création de contenus demeure un problème comme en font foi les résultats des dernières enquêtes du Commissariat sur la langue de travail dans la fonction publique

17 Jacques [illegible] Consulting, *[illegible]*, s. l., 2003.

fédérale[18]. Des recommandations dans ce sens ont d'ailleurs été faites dans le cadre de ces études et l'Agence devra effectuer un suivi à ce sujet. La commissaire retire donc la recommandation 2.1.1, mais demande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada d'encourager la création de contenus en français dans le cadre de ses efforts en vue d'augmenter l'utilisation du français comme langue de travail.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.1.1 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE

2.2 *ACCROÎTRE LES RESSOURCES CONSACRÉES À LA TRADUCTION DES CONTENUS GOUVERNEMENTAUX*

La commissaire notait dans *Le français sur Internet* que les ressources financières consacrées à la traduction de contenus sont insuffisantes dans le contexte de mise en place du Gouvernement en direct. En effet, l'apparition du Web et la création du Gouvernement en direct, entre autres facteurs, ont entraîné une hausse de 15 p. 100 du volume de contenus à traduire depuis 1996[19]. Par conséquent, la commissaire recommandait :

> ***Recommandation 2.2.1***
>
> *Que le* ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet.*

Mesures gouvernementales

Dans *Innover pour rayonner*, le Secrétariat du Conseil du Trésor répondait à cette recommandation en soulignant que le processus budgétaire actuel du gouvernement requiert des organismes fédéraux qu'ils prévoient tous les coûts reliés à la traduction. Le Commissariat reconnaît que le Secrétariat n'a pas la responsabilité de dicter aux ministères la part de leur budget qui doit être consacrée aux coûts associés à la traduction. Cependant, la commissaire croit qu'il doit demeurer conscient des défis auxquels font face les ministères à cause des besoins de traduction grandissants amenés par l'avènement du GED. Ne pas tenir compte de cette réalité pourrait mener à une diminution dans le volume des contenus affichés sur le Web, à une réduction de la qualité de la traduction ou encore à des difficultés accrues pour les ministères de s'acquitter de leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, de nouvelles attentes ont été créées dernièrement après

18 Commissariat aux langues officielles. *De la parole aux gestes : la langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, 2004. http://www.ocolclo.gc.ca/archives/sst_es/2004/work_travail/work_travail_2004_f.pdf

19 Chiffre avancé par le Bureau de la traduction.

l'introduction des mesures sur la transparence, laquelle oblige les ministères à afficher nombre d'informations qui ne s'y seraient pas trouvées auparavant. Par conséquent, la commissaire reformule sa recommandation comme suit :

Recommandation 2.2.1 (reformulée)

Que le ***Secrétariat du Conseil du Trésor****, dans son examen des demandes budgétaires des ministères, prenne en considération le fait que les ministères doivent assumer des coûts grandissants par rapport à la traduction.*

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.2.1 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

2.3 AMÉLIORER LE RENDEMENT DES RESSOURCES CONSACRÉES À LA GESTION DES CONTENUS GOUVERNEMENTAUX

Dans *Les langues officielles et le GED*, la commissaire soulignait que pour mieux gérer les fonds disponibles pour la traduction des contenus gouvernementaux, il importe que les institutions fédérales évitent de « vider les tiroirs » et de publier en ligne des documents peu intéressants ou peu pertinents qu'il faut ensuite, obligatoirement, faire traduire. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.3.1

Que le ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *mette en garde les institutions fédérales contre la numérisation abusive de l'information et leur souligne les effets d'une telle pratique du point de vue des langues officielles, de façon à améliorer la qualité des sites Web du gouvernement fédéral dans les deux langues.*

Mesures gouvernementales

En décembre 2004, aucune mise en garde de ce genre n'avait encore été lancée par le Secrétariat du Conseil du Trésor. Il explique l'absence de suivi donné à la recommandation 2.3.1 en alléguant que le concept d'affichage abusif étant subjectif, les institutions fédérales sont en fait les mieux placées pour définir les besoins de leurs publics et qu'elles sont conscientes de l'importance de gérer de manière serrée les ressources de traduction dont elles disposent. Selon le Secrétariat, les ministères et institutions pratiqueraient maintenant une politique d'affichage judicieux bien qu'il ait pu y avoir des cas d'affichage abusif durant les premières années du Gouvernement en direct.

Malgré tout, la commissaire continue de croire qu'il arrive fréquemment que les institutions fédérales ne savent pas quels comportements adopter en matière d'affichage et de diffusion de contenus. À preuve, lors d'un atelier organisé le 17 février 2004 par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) pour préparer la réponse du Ministère à la recommandation 2.6.1, les webmestres et les gestionnaires de réseaux et de contenus invités à l'atelier soutenaient que « les documents mis en ligne quotidiennement dans les gros ministères sont trop nombreux, trop diversifiés et trop spécialisés et les processus d'approbation trop décentralisés sinon trop dispersés, pour espérer qu'un jugement sur la pertinence d'afficher tel ou tel document ou qu'une évaluation de la qualité linguistique des documents proposés à l'affichage puissent être exercés en toute connaissance de cause par des webmestres et leurs équipes, ceux-ci étant d'abord et avant tout préoccupés par la mise à niveau et l'entretien technique des sites Web »[20]. Ce résultat découlant de l'atelier organisé par TPSGC confirme donc le besoin de formation et de lignes directrices en ce qui concerne la gestion des contenus et des sites Web.

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique a souligné qu'elle avait l'intention d'effectuer un rappel à cet égard auprès de ses réseaux de champions et de ses comités consultatifs. La commissaire prend note de cette initiative, mais elle s'attend aussi à ce que le Secrétariat du Conseil du Trésor demande aux ministères de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle leur permettant de déterminer quand un nouveau site Web doit être créé, d'identifier les renseignements et les documents à publier et de définir les responsabilités de chacun en matière d'affichage et de publication de l'information. Elle reformule donc la recommandation 2.3.1 comme suit :

Recommandation 2.3.1 (reformulée)

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor**, par l'intermédiaire du **Comité de gestion de l'information**, demande aux institutions fédérales de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle pour prévenir la numérisation abusive de l'information.*

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.3.1 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

20. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. *Le français sur l'Internet, recommandation 6, atelier du 17 février 2004, rapport final.* Gatineau, document Word transmis par le Service d'échange du savoir, 2004.

2.4 *ASSURER QUE LES DEUX LANGUES OFFICIELLES PUISSENT ÊTRE EMPLOYÉES D'UN MODE DE PRESTATION À L'AUTRE*

Les citoyens et les entreprises sont de plus en plus appelés à utiliser Internet pour faire affaire avec le gouvernement. De plus, ils recourent souvent à deux ou plusieurs modes de prestation pour obtenir le service ou l'information dont ils ont besoin[21]. Par exemple, le citoyen qui se sert d'Internet pour accéder à un formulaire en ligne peut devoir envoyer un courriel ou faire un téléphone pour obtenir de l'aide pour le remplir. Pour assurer que le passage d'un mode à l'autre se fasse dans le respect des attentes linguistiques des utilisateurs, la commissaire recommandait dans *Les langues officielles et le GED* :

> ***Recommandation 2.4.1***
>
> *Que le* **Secrétariat du Conseil du Trésor** *fasse connaître aux institutions fédérales leur obligation d'assurer la continuité entre les voies de prestation de services sur le double plan de la qualité linguistique et du niveau d'expertise en la matière.*
>
> *(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)*

Mesures gouvernementales

Cette responsabilité échoit maintenant à l'Agence et celle-ci souligne que les institutions demeurent obligées de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*, peu importe le mode de prestation utilisé. Par ailleurs, dans la deuxième phase de la revue des politiques en cours, l'Agence a inclu deux directives traitant de la question de la communication avec le public et de la prestation des services par voie électronique, à savoir une directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web et une autre sur les communications électroniques. Ces nouvelles politiques qui sont entrées en vigueur le 15 juillet 2005 aideront à clarifier les obligations linguistiques des institutions. Par conséquent, la commissaire considère que la recommendation 2.4.1 est mise en œuvre.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.4.1 : MISE EN ŒUVRE

Toutefois, la commissaire pense que la migration progressive des Canadiens et des Canadiennes vers le canal Internet et leur recours croissant à plus d'un mode de prestation pour l'obtention d'un service ou d'un renseignement gouvernemental pose des défis linguistiques importants.

21. L'étude Erin Research, *Les citoyens d'abord 3*, Institut des services axés sur les citoyens et Institut d'administration publique du Canada, Toronto, 2003, a confirmé que c'est bel et bien le cas.

En particulier, ces phénomènes augmentent grandement l'importance, pour les employés appelés à traiter avec le public en ligne, de posséder les aptitudes requises pour communiquer rapidement, efficacement, et par écrit.

Dans ce contexte, la commissaire demande à l'Agence de veiller à la révision et, éventuellement, à l'accroissement des capacités de rédaction qui sont requises chez les employés appelés à communiquer avec le public canadien par voie électronique.

2.5 *ASSURER LA QUALITÉ LINGUISTIQUE DES CONTENUS GOUVERNEMENTAUX EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS*

Dans *Le français sur Internet*, la commissaire relevait que la qualité linguistique des contenus en français des sites gouvernementaux était inégale d'un organisme à l'autre. Par conséquent, la commissaire recommandait :

> ***Recommandation 2.5.1***
>
> *Que le* ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées.*
>
> *(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)*

Mesures gouvernementales

Guide d'évaluation de la qualité linguistique des sites Web

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a réagi à cette recommandation en procédant à une vérification non systématique de la qualité linguistique de cinq sites du gouvernement fédéral. Les données découlant de cette évaluation n'ont pu être consultées mais, selon l'Agence, les résultats auraient été globalement positifs. L'Agence a également décidé de doter le gouvernement d'un guide d'auto-évaluation des sites gouvernementaux. Mis au point avec l'aide du CIDIF[22] (un centre de recherche en internationalisation et localisation de logiciels et d'appplications Internet), ce guide fait actuellement l'objet de tests.

Il convient de noter que ce guide permet d'assurer la conformité du site avec les normes régissant les sites du gouvernement, mais non pas la qualité linguistique des contenus, sinon de façon rudimentaire. En effet, la vérification de la qualité linguistique requiert toujours l'intervention d'un réviseur ou d'un traducteur.

22. Le CIDIF, établi au Nouveau-Brunswick, a pour mission de fournir des outils et des services spécialisés afin de rendre l'utilisation de logiciels et d'Internet transparente aux usagers de différentes cultures et de différentes langues.

Une première version du guide devrait être lancée au début de l'année financière 2005-2006. Les institutions fédérales devraient pouvoir y accéder électroniquement, en mode statique (c'est-à-dire, sous la forme d'un document HTML ou PDF)[23]. L'Agence entend simplifier le guide et le rendre plus convivial dans les mois et les années à venir. L'Agence de gestion des ressources humaines vient d'effectuer une première mise à l'essai de cet outil et quatre institutions vont faire l'objet des prochains essais durant l'année 2005.

Constats et conclusions

Il n'existe donc pas de mécanisme pour assurer la qualité linguistique des sites autres que ceux qui sont déjà en place dans les ministères. Or, il semble que ces contrôles internes ne soient pas toujours suffisants comme l'indique éloquemment l'exemple du site *Cyberaide.ca*[24]. Le site Guichet emplois est un autre exemple éloquent de la faible qualité du français. Malgré des améliorations, Ressources humaines et Développement des compétences Canada éprouve encore des difficultés à offrir une version bilingue acceptable des descriptions des postes affichés. Le Commissariat est également au courant de certains exemples qui démontrent que la qualité linguistique n'est pas toujours au rendez-vous, mais ces écarts ne font pas nécessairement l'objet de plaintes auprès du Commissariat. D'autre part, aucun système ne permet aux ministères de rapporter le nombre et la nature des plaintes qu'ils auraient reçues sur la qualité linguistique des sites. La commissaire considère donc que la recommandation 2.5.1, telle que formulée, n'a pas été mise en œuvre de façon satisfaisante bien que des efforts aient été faits pour assurer la conformité des sites à la *Loi sur les langues officielles*.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.5.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE

La commissaire réitère donc sa recommandation. Elle suggère que l'Agence demande aux ministères de surveiller le nombre d'écarts à la qualité linguistique des sites et de rapporter les résultats de cette surveillance à l'Agence. Elle recommande aussi que l'Agence procède à des vérifications plus régulières et systématiques de la qualité linguistique des sites Web du gouvernement et fasse un suivi lorsque la qualité n'est pas conforme aux normes. De plus, le Commissariat s'attend à recevoir les résultats de ces évaluations.

---

23. Par exemple, l'outil pourrait permettre de déterminer qu'un document Web possède des « phrases bien formulées » lorsque « chaque phrase possède un verbe, un sujet et un complément (attribut) ». Pour évaluer un contenu selon ce critère, les responsables du site pourraient être invités à réaliser une « analyse systématique d'un échantillon représentatif de textes provenant du site Web pour voir si les phrases sont bien formulées » et à évaluer si le résultat est « totalement conforme » ou non conforme aux attentes.

24. *Cyberaide.ca* est un site pancanadien grâce auquel il est possible de signaler l'exploitation sexuelle d'enfants sur Internet. Les responsables du projet ont été forcés de retirer temporairement la version française de leur site– une version traduite automatiquement – après que de nombreuses plaintes eurent été rapportées. « *Cyberaide.ca* a été forcé de retirer temporairement la version française de son site Internet, où les traductions douteuses étaient légion ». Voir Anonyme, « Prévention de la pornographie juvénile. *Cyberaide.ca* retire sa version française », *Presse canadienne*, 26 janvier 2005.

2.6 *ASSURER QUE LES RESPONSABLES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT DISPOSENT DE L'INFORMATION ET DES CONNAISSANCES NÉCESSAIRES AU RESPECT DES LANGUES OFFICIELLES*

En 2002, la commissaire jugeait insuffisante la formation des gestionnaires de réseaux et de contenus des sites fédéraux. Selon la commissaire, il fallait assurer que ces acteurs soient sensibilisés à l'importance des questions linguistiques et des règles relatives à l'utilisation des langues officielles dans le Gouvernement en direct, de même qu'à l'existence de solutions aux problèmes rencontrés. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.6.1

Que ***Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)*** *offre une formation continue aux gestionnaires de réseaux et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et aux outils technolinguistiques susceptibles de favoriser la production des contenus qui respectent les spécificités des deux langues officielles du Canada.*

Recommandation 2.6.2

Que le ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *regroupe dans un même document [...] l'ensemble des lignes directrices sur les langues officielles régissant la prestation des services en ligne et les interactions en ligne dans le cadre du Gouvernement en direct et en assure la diffusion.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Formation des webmestres et des gestionnaires de réseaux et de contenus

Pour répondre à la recommandation 2.6.1, TPSGC avait prévu prendre les mesures suivantes : se servir de ses ateliers de formation continue pour sensibiliser les webmestres et les gestionnaires de réseaux et de contenus aux enjeux linguistiques; inclure une composante sur les langues officielles dans son programme de formation en création de pages Web; diffuser l'information produite pour les ateliers et le programme sur le site du Service d'échange du savoir de TPSGC.

Cependant, TPSGC soutient qu'une consultation réalisée en 2004 a révélé que les webmestres et les gestionnaires de réseaux et de contenus du gouvernement du Canada connaissent bien les tenants et les aboutissants de la *Loi sur les langues officielles*. Les problèmes de qualité linguistique visibles sur certains sites gouvernementaux seraient plutôt causés par

d'autres facteurs dont : l'indifférence des hauts responsables eu égard aux enjeux linguistiques ou leur manque de compréhension de ces enjeux, lequel complique l'obtention des ressources disponibles pour assurer le respect de la dualité; les lacunes dans les processus de production et de mise en ligne des documents Web; l'absence de politiques en matière de sélection des documents à diffuser sur le Web. Par conséquent, TPSGC avait renoncé à se servir de ses ateliers ou programmes de formation continue pour répondre à la recommandation de la commissaire.

Après avoir reçu l'ébauche du présent rapport, le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada a décidé de mettre en œuvre les initiatives de formation initialement prévues pour répondre à la recommandation 2.6.1. Toutefois, il estime que ces efforts doivent être accompagnés d'une importante campagne de sensibilisation dans les ministères afin de joindre l'ensemble des employés impliqués directement ou indirectement dans le développement de sites.

Les langues officielles dans le site du Gouvernement en direct

Le Secrétariat du Conseil du Trésor estime avoir répondu à la recommandation 2.6.2 en insérant dans le site du Gouvernement en direct[25] une section distincte sur la question linguistique (*Les langues officielles et le Gouvernement en direct*) et en s'assurant que cette section soit fortement visible sur la page d'accueil du site (il s'agit de la seule section thématique du site accessible par un bouton plutôt que par le moteur de recherche) et qu'elle soit connue des dirigeants ministériels du GED et des champions des langues officielles. La section *Les langues officielles et le Gouvernement en direct* mène notamment vers une présentation des lois et règlements relatifs aux langues officielles et vers des recueils de bonnes pratiques en matière de dualité linguistique.

Outil d'auto-évaluation du Secrétariat du Conseil du Trésor

Par ailleurs, le Secrétariat a élaboré un outil d'auto-évaluation qui permet aux ministères d'évaluer périodiquement la conformité de leurs sites Web aux dix normes de la Normalisation des sites Internet (dont celle de la Section 7 sur les langues officielles). Les résultats de ces auto-évaluations sont rapportés dans le site du Gouvernement en direct (voir « Mesure du rendement de l'initiative du GED ») sur le site **www.gol-ged.gc.ca**.

25. Voir **http://www.ged-gol.gc.ca/index_f.asp**, consulté le 28 février 2005.

Constats et conclusions

La commissaire est heureuse que le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux du Canada se soit ravisé quant à la formation et elle partage son avis qu'il est important de sensibiliser les gestionnaires des communications et des sites électroniques. Elle formule donc la nouvelle recommandation suivante :

Nouvelle recommandation 2.12

*Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)** prenne des mesures pour sensibiliser les gestionnaires de sites Web et les responsables des communications des ministères à l'importance d'assurer l'égalité dans le contenu et la qualité des deux langues dans les sites Web du gouvernement.*

En ce qui concerne la recommandation 2.6.2, la commissaire considère que la production de la section *Les langues officielles et le Gouvernement en direct* sur le site du Gouvernement en direct constitue une réponse adéquate à sa recommandation.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.6.1 : EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.6.2 : MISE EN ŒUVRE

2.7 ASSURER QUE LE GOUVERNEMENT ACHÈTE DES PRODUITS ET DES SERVICES INFORMATIQUES BILINGUES

Dans *Le français sur Internet*, la commissaire notait que les ordinateurs gouvernementaux ne sont pas toujours prêts à fonctionner en français et que les claviers bilingues ne sont pas toujours disponibles. La commissaire relevait aussi que le gouvernement ne spécifie pas dans ses appels d'offres que le bilinguisme doit être respecté lors de l'achat de logiciels, de matériel informatique, de manuels et de services de formation informatique. Pour corriger ces problèmes, la commissaire recommandait :

Recommandation 2.7.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005.*

Recommandation 2.7.2

*Que d'ici 2003, **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)** spécifie dans les appels d'offres du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada.*

(Cette responsabilité appartient maintenant au Secrétariat du Conseil du Trésor.)

Mesures gouvernementales

Matériel informatique dans les deux langues officielles

Le Secrétariat du Conseil du Trésor avance que l'objectif visé par la recommandation sur les postes de travail a été atteint partiellement. Selon le Secrétariat, les employés francophones ont déjà accès à des claviers CAN/CSA-Z243.200-91 pour le français et l'anglais ou à d'autres claviers permettant de taper en français, de même qu'à la version française d'outils informatiques courants comme les suites bureautiques.

D'autres travaux sont en cours actuellement pour faire en sorte que les ordinateurs soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles conformément aux recommandations du Commissariat. Ainsi, le Secrétariat veillera, lors de la prochaine mise à niveau de ses propres ordinateurs – laquelle devrait se produire bientôt – à ce que chaque poste de travail soit équipé d'un système d'exploitation et d'une suite bureautique translittérables[26]. Le Secrétariat estime que cette transformation devrait rapidement être imitée par les autres institutions fédérales lors de la mise à jour de leurs propres ordinateurs. Dans la foulée de la mise en place de logiciels translittérables, il faudrait aussi que les institutions fédérales profitent de la mise à jour de leurs ordinateurs pour assurer la mise en place de claviers canadiens multilingues CAN/CSA-Z243.200-92 dans l'ensemble des établissements fédéraux et des points de service au public.

Quoique le gouvernement semble sur la bonne voie, la commissaire note que le Secrétariat ne dispose pas de statistiques fiables sur la capacité du personnel à accéder à des produits et à des services informatiques dans leur langue. Il ne possède pas non plus de mécanisme de suivi sur la proportion de postes de travail prêts à fonctionner proactivement en français ou en anglais. La commissaire remarque également qu'aucun échéancier ne permet actuellement d'estimer à quel moment la mise à niveau des ordinateurs du Secrétariat du Conseil du Trésor et des autres institutions fédérales sera complétée. Selon le Secrétariat, la disponibilité des logiciels translittérables dépend surtout des fournisseurs et on peut anticiper une période de rodage d'au moins un an avant leur installation à l'échelle de la fonction publique.

Politiques d'achat du matériel informatique

Il faut noter que le suivi de cette recommandation revient maintenant au Secrétariat du Conseil du Trésor puisque la recommandation implique un changement dans la politique. Cependant, il n'a pas cru bon de mettre cette recommandation en œuvre. Selon lui, trois facteurs justifient cette décision : la *Loi sur les langues officielles* protège déjà le droit des employés francophones à disposer d'outils informatiques dans leur langue – droit qui, de

26. Un logiciel doté d'une capacité de translittération permet à l'usager de passer d'une interface française à une interface anglaise et vice versa.

l'avis du Secrétariat, est déjà bien respecté; de nombreux établissements gouvernementaux unilingues n'ont pas besoin de produits et de services informatiques bilingues; la mise en place d'exigences linguistiques plus sévères au moment de l'achat de produits et de services informatiques par le gouvernement pourrait avoir des effets pervers (par ex. : un logiciel unilingue anglais utile mais sans équivalent en français ne pourrait pas être acheté par l'administration). En outre, en appuyant le développement de l'industrie de la langue, le gouvernement considère qu'il encouragera l'offre d'outils en français, qui est l'un des objectifs de la recommandation 2.7.2.

Constats et conclusions

Selon la commissaire, l'approche du Secrétariat du Conseil du Trésor constitue une solution inadéquate aux problèmes que la recommandation 2.7.2 visait à corriger. En effet, l'initiative de soutien à l'industrie de la langue ne vise pas à favoriser l'offre de produits et de services informatiques bilingues par les producteurs et distributeurs canadiens, mais bien la production et la commercialisation, au Canada et à l'étranger, d'outils technolinguistiques et de services linguistiques tels que des cours de langue. Elle ne peut donc répondre adéquatement à notre objectif qui consiste à assurer que les francophones du Canada, particulièrement les employés fédéraux, aient un accès amélioré à de l'équipement informatique, des logiciels, des manuels et des services de formation dans leur langue.

Le Secrétariat soutient également que les bureaux qui ne fonctionnent que dans une langue n'ont pas besoin d'outils informatiques bilingues. Cependant, tout fonctionnaire, qu'il soit dans un bureau désigné bilingue ou non, pourrait nécessiter un clavier bilingue afin de communiquer en français lorsqu'il écrit un courriel à un collègue ou un client francophone ou bilingue qui pourrait se trouver n'importe où au Canada. Il serait donc plus simple de généraliser l'usage des claviers et de logiciels translittérables à l'ensemble des bureaux fédéraux.

En l'absence de suivi adéquat de la part du Secrétariat du Conseil du Trésor sur l'obtention des données, on ne peut conclure que le personnel francophone n'éprouve plus de difficultés à accéder à des produits ou à des services informatiques en français. En outre, la commissaire croit qu'il n'est pas inutile ni impossible d'appliquer la recommandation 2.7.2 sur les appels d'offres et qu'on devrait pouvoir, dans des circonstances particulières, tenir compte du fait que certains produits et services informatiques de pointe ne sont pas nécessairement disponibles en français. Par conséquent, la commissaire renouvelle les recommandations 2.7.1 et 2.7.2.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.7.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.7.2 : NON MISE EN ŒUVRE

2.8 *MIEUX INFORMER LES UTILISATEURS DU GOUVERNEMENT EN DIRECT DE LEURS DROITS LINGUISTIQUES*

Dans l'une de ses études, la commissaire s'inquiétait de ce que les Canadiens et les Canadiennes ne soient pas suffisamment informés de leurs droits linguistiques à titre d'utilisateurs des sites du gouvernement du Canada. Cela amenait la commissaire à recommander :

> ***Recommandation 2.8.1***
>
> *Que le* ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *trouve des moyens novateurs et appropriés (slogan, icône, etc.) d'informer les membres du public, sur la page d'accueil des sites Web des institutions fédérales, de leur droit de recevoir l'information et de communiquer avec le gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix.*
>
> *(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)*

Cette recommandation a été suivie. Ainsi, en vertu de la norme 7.2 du site *Normalisation des sites Internet* de la Direction du dirigeant principal de l'information, chaque institution fédérale doit aujourd'hui s'assurer que la page d'accueil de ses sites comporte un bouton de choix de langue. En outre, selon la norme 7.5, « toute page [...] doit comporter des boutons de navigation permettant à l'utilisateur d'explorer le site dans la langue de son choix ou d'accéder à la même information dans l'autre langue officielle, sauf lorsque le bureau offrant le site Web n'est pas désigné bilingue ». De plus, la norme 5.1 prévoit l'inclusion, dans chaque page d'accueil, d'un lien *Avis important*, lequel doit mener à un *Avis concernant les langues officielles*. Les ministères sont invités à rédiger cet avis en utilisant le libellé suivant : « Le [ministère] observe les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et les politiques pertinentes du Secrétariat du Conseil du Trésor et s'engage à faire en sorte que tous les éléments d'information et les services offerts sur ce site soient disponibles en français et en anglais (ou dans l'une ou l'autre des langues officielles uniquement s'il s'agit d'un bureau unilingue). Les utilisateurs doivent prendre note, toutefois, que certains éléments d'information provenant de sources externes qui ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles* sont fournis pour le bénéfice des utilisateurs seulement et ne peuvent être consultés que dans la langue employée dans ces sites ».

Un examen sommaire des sites du gouvernement du Canada révèle que ces normes sont très largement respectées par les institutions fédérales. Par conséquent, la commissaire considère que le gouvernement a mis en œuvre la recommandation 2.8.1.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.8.1 : MISE EN ŒUVRE

2.9 *ASSURER LE RESPECT DES LANGUES OFFICIELLES DANS LE CAS DE PARTENARIATS*

La commissaire soulignait également que le gouvernement du Canada est parfois appelé à collaborer avec d'autres ordres de gouvernement et avec le secteur privé pour offrir certains contenus et services électroniques recherchés par la population canadienne. À l'orée de la révision de la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*, la commissaire considérait important que la réalisation de sites ou de portails Web en partenariat public-public ou public-privé se fasse dans le respect des dispositions de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (notamment l'article 25)[27]. La commissaire estime que la question du respect des langues officielles dans les sites et les portails Web échafaudés dans le cadre de partenariats auxquels participe le gouvernement du Canada demeure importante, dans la mesure où ces partenariats sont appelés à se multiplier dans les années à venir. Par conséquent, elle recommandait :

Recommandation 2.9.1

Que le ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *rappelle aux institutions fédérales leur obligation de s'assurer que les clauses sur les langues officielles dans les ententes contractuelles comprennent l'obligation de respecter les dispositions de la partie IV de la* Loi sur les langues officielles *dans toute communication en ligne avec le public concernant la prestation de services visés par les accords.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

L'Agence n'a pas rappelé cette obligation aux institutions fédérales, estimant que ces dernières sont conscientes qu'elles doivent respecter les articles de la *Loi sur les langues officielles*, y compris l'article 25. Cependant, l'AGRHFPC a décidé de clarifier cet aspect dans sa nouvelle politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation de services, ainsi que dans les deux directives associées dans le cadre de la deuxième phase de la revue des politiques. La nouvelle politique est entrée en vigueur le 15 juillet 2005. La commissaire s'attend donc à ce que les nouvelles politiques et directives pourront effectivement prévenir les situations où des tierces parties ne respectaient pas la *Loi*. Il faudra cependant que l'AGRHFPC surveille la mise en œuvre des politiques et directives et tiennent compte des cas qui ne seront pas prévus par la *Loi*.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 2.9.1 : MISE EN ŒUVRE

27. L'article 25 de la *Loi* stipule que l'obligation imposée aux institutions fédérales de communiquer avec le public et de le servir dans la langue de son choix vaut également lorsque les institutions ont recours à un tiers qui agit pour leur compte (voir le libellé des énoncés de politiques de la partie 1 de ce manuel).

AXE STRATÉGIQUE 3

Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

Sept des 28 recommandations de la commissaire contenues dans les deux études traitent de l'importance, pour le gouvernement du Canada, de se doter d'un cadre de gouvernance linguistique robuste relativement à la place du français sur Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct. Le cadre doit permettre d'orienter les mesures gouvernementales, de coordonner les moyens d'action des institutions fédérales en la matière, de définir les responsabilités de l'ensemble des acteurs gouvernementaux et d'assurer le suivi de leurs interventions. Selon les deux études, le gouvernement devait :

3.1 Se doter d'un cadre de gouvernance linguistique cohérent, continu et intégré;

3.2 S'assurer d'être bien conseillé sur les aspects linguistiques d'Internet et du Gouvernement en direct;

3.3 Revoir ses politiques linguistiques et les adapter à la mise en place du Gouvernement en direct;

3.4 Mettre en place un mécanisme de réponse aux questions des institutions fédérales sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct.

3.1 SE DOTER D'UN CADRE DE GOUVERNANCE LINGUISTIQUE COHÉRENT, CONTINU ET INTÉGRÉ

La commissaire déplorait qu'au moment de rédiger le rapport *Le français sur Internet*, le gouvernement n'avait toujours pas envoyé de message clair et convaincant que la dualité linguistique est un principe directeur de l'ensemble des initiatives fédérales sur Internet. Elle relevait aussi qu'il n'existait encore aucune stratégie globale concernant la présence et la qualité de contenus et de services en français sur Internet. Certes, diverses initiatives avaient démarré, mais il était difficile d'en avoir une vue d'ensemble. Par conséquent, la commissaire recommandait :

Recommandation 3.1.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED).*

Mesures gouvernementales

Le Comité des sous-ministres responsables des langues officielles

Le gouvernement affirme avoir répondu à cette recommandation en renforçant le rôle et le mandat du Comité des sous-ministres responsables des langues officielles (CSMLO) et en le rendant responsable de l'ensemble des questions afférentes à l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Le Comité, dont l'inforoute en français est depuis l'an 2000 l'une des quatre priorités, a notamment examiné le contenu des études du Commissariat après leur publication, confié à Patrimoine canadien le mandat de préparer la réponse du gouvernement à ces études et examiné les réponses contenues dans *Innover pour rayonner*.

Le Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles

Le gouvernement soutient aussi avoir répondu à la recommandation 3.1.1 en adoptant le *Plan d'action pour les langues officielles*, lequel présente notamment le nouveau Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles du gouvernement. Le Cadre définit les responsabilités de chaque acteur gouvernemental en matière de langues officielles et prévoit la mise en place de mécanismes d'évaluation globale des retombées du Plan d'action.

Le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats

Selon le Cadre d'imputabilité et de coordination en langues officielles du Plan d'action, le Secrétariat des affaires intergouvernementales du Bureau du Conseil privé a pour tâche d'appuyer le ministre responsable des langues officielles et le CSMLO. La Direction générale des langues officielles (DGLO) du Secrétariat des affaires intergouvernementales travaille actuellement à l'élaboration d'un autre cadre, le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CHGRR). Conçu pour donner une forme concrète et opérationnelle au Cadre d'imputabilité et de coordination, le CHGRR devrait présenter des mécanismes propres à assurer le renforcement de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct et le succès de l'ensemble des mesures de soutien enclenchées par le gouvernement en ces matières. Le CHGRR devrait être déposé officiellement sous peu.

Autres instances responsables de la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct

Bien que la responsabilité opérationnelle du Gouvernement en direct (GED) revienne à TPSGC, c'est la Direction des langues officielles de l'Agence qui assume la responsabilité des aspects liés à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans le contexte de la prestation électronique des services. D'autre part, le Comité sur la gestion de l'information et les politiques (autrefois responsable de la question des langues officielles dans le GED) et le Comité des champions de la gestion de l'information ont été regroupés en un seul

comité interministériel, le Comité sur la gestion de l'information. Ce comité, qui est présidé par le co-dirigeant principal de l'information, a notamment pour mandat d'examiner les questions relatives aux langues officielles qui touchent les sites Web de l'administration fédérale. Le Comité fera rapport au nouveau Conseil de gestion des services (CGS).

Constats et conclusions

La commissaire prend acte de ce qu'il existe un certain nombre de mécanismes visant à assurer le respect des langues officielles dans le GED et à surveiller les questions s'y rapportant. La commissaire note également que le CSMLO a joué un rôle majeur dans la préparation de la réponse du gouvernement aux études de la commissaire et de ce que la question des langues officielles sur Internet représente une préoccupation continue pour ses membres.

Le Cadre d'imputabilité devrait également fournir le suivi nécessaire pour assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct. Le Bureau du Conseil privé procède présentement à l'élaboration des mesures de rendement qui permettront d'évaluer l'impact des divers programmes visant à assurer le respect des langues officielles et à mettre en œuvre le Plan d'action. Toutefois, lorsque le Commissariat a été consulté sur le Cadre de mesures de rendement au mois de mai 2005, il a constaté que le cadre ne contenait que quelques mesures visant la prestation des services du gouvernement dans les deux langues officielles. Pour mesurer ces aspects, le Bureau du Conseil privé compte sonder la population quant à son degré de satisfaction par rapport aux services reçus dans la langue de son choix. Or, la question de la prestation des services dans les deux langues officielles comporte de multiples aspects et comme la question du respect des langues officielles et de la qualité du français dans le Gouvernement en direct ne fait l'objet d'aucune mesure spécifique, il n'est pas certain que la question ne sera pas occultée parmi les autres questions reliées à la prestation des services.

La commissaire constate que plusieurs instances gouvernementales se penchent sur la question des langues officielles dans le GED, mais il n'est pas clair à quel organisme revient la coordination dans ce domaine et, par conséquent, la concertation n'est pas assurée.

Pour ce qui est de la présence du français sur Internet, la situation est différente puisque aucune instance ne se penche présentement sur cet enjeu. La commissaire relève que la priorité accordée par le CSMLO à l'accentuation de la présence du français sur Internet n'a pas été mise en opération. En effet, il n'a pas déterminé de cibles en la matière, ni discuté des ressources à engager, ni défini de critères d'évaluation des résultats de l'action gouvernementale. Par ailleurs, dans leur réponse à la version préliminaire de ce rapport, l'Agence et le Secrétariat du Conseil du Trésor affirmaient que la responsabilité de ce dossier appartenait au Bureau du Conseil privé et à Industrie Canada.

Selon la Direction générale des langues officielles du Bureau du Conseil privé, le nouveau Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation devrait mettre en place certains mécanismes utiles à l'amélioration de la dualité linguistique sur Internet. Cependant, le Plan d'action, qui constitue le fondement du Cadre horizontal, ne contient aucune mesure particulière visant à augmenter la présence du français sur Internet. Au moment de rédiger ce rapport, les mécanismes prévus dans le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation demeuraient presque totalement muets sur la question de la présence du français sur Internet et aucune mesure de rendement n'était prévue pour rendre compte de la situation du français sur Internet.

Par conséquent, la commissaire s'attend à ce que le Bureau du Conseil privé s'assure dans les mois à venir que le CSMLO mette en opération la priorité accordée à la question du français sur Internet en cibles, mesures et indicateurs concrets. Elle s'attend aussi à ce que le CHGRR, actuellement en voie d'élaboration, contienne des éléments spécifiques et détaillés sur la problématique des langues officielles sur Internet. Par conséquent, elle reformule la recommandation 3.1.1 de la façon suivante :

Recommandation 3.1.1 (reformulée)

Que le ***Bureau du Conseil privé*** *détermine un cadre de gouvernance approprié assorti de mesures de rendement spécifiques pour la question de la dualité linguistique sur Internet.*

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.1.1 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

3.2 S'ASSURER D'ÊTRE BIEN CONSEILLÉ SUR LES ASPECTS LINGUISTIQUES D'INTERNET ET DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

En 2002, la commissaire notait que le gouvernement et ses institutions avaient besoin d'une vision globale des enjeux de la dualité linguistique sur Internet. Cette vision servirait à guider les interventions à venir des acteurs du cadre de gouvernance mis en place pour raffermir la place du français sur Internet. La commissaire relevait aussi que le gouvernement ne disposait pas d'orientations stratégiques sur le plan administratif pour diriger l'ensemble des interventions du gouvernement sur les langues officielles sur Internet. Ce constat amenait la commissaire à recommander :

Recommandation 3.2.1

*Qu'**Industrie Canada** crée un comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, doté d'un mandat de deux ans, afin de recommander au gouvernement du Canada des mesures structurantes pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.*

Recommandation 3.2.2

*Que le **Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue** (CCIIL) du **Secrétariat du Conseil du Trésor** devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le* Comité stratégique pour le français sur Internet (CSFI).

Mesures gouvernementales

Comité consultatif canadien pour le français dans Internet

Dans *Innover pour rayonner*, le gouvernement notait que le Comité consultatif canadien pour le français dans Internet (CCCFDI) serait mis sur pied et serait fonctionnel avant la fin de l'année 2004. Malheureusement, le Comité n'a pas encore vu le jour. Industrie Canada affirme ne pas disposer des fonds nécessaires à la création et à l'animation du CCCFDI et ne pense pas les avoir à court ou moyen terme. Industrie Canada affirme également que la question de la présence du français dans Internet ne se trouve pas parmi les priorités définies par les collectivités minoritaires lors des consultations menées par le Ministère en 2004. Pour sa part, la Direction générale des langues officielles du Bureau du Conseil privé soutient que l'idée de créer le CCCFDI ou un comité semblable demeure à l'étude, mais que rien ne permet de déterminer à l'heure actuelle s'il verra le jour ou non.

Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue

Quant au Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL), il a disparu à la suite du démarrage de l'Initiative de l'industrie de la langue. Le CCIIL a été remplacé par le Comité directeur de l'industrie de la langue. Responsable de veiller à la bonne mise en œuvre de l'Initiative, le Comité directeur propose des orientations stratégiques à Industrie Canada, suggère des avenues de recherche au secrétariat de l'Initiative[28] pour améliorer la connaissance des enjeux à relever, revoit les rapports annuels élaborés par le Secrétariat, fait des recommandations, suggère des solutions aux lacunes et défis qui se présentent, et réagit aux résultats d'évaluation de l'Initiative. Le Comité est composé de membres du secteur public (Bureau de la traduction, Affaires étrangères Canada, Patrimoine canadien, Ressources humaines et Développement des

28 Un petit groupe de fonctionnaires d'Industrie Canada.

compétences Canada et Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada) ainsi que des secteurs associatifs et privés. Le Comité s'est déjà réuni deux fois, la dernière rencontre ayant eu lieu en avril 2005.

Cela dit, le Comité directeur de l'industrie de la langue n'a nullement le rôle élargi que la commissaire souhaitait voir assumer par le CCIIL. En effet, l'objet de son attention, l'Initiative de l'industrie de la langue, ne vise pas l'augmentation de la place du français sur Internet, mais plutôt la création et la commercialisation des produits et des services langagiers canadiens. Selon la Direction générale des langues officielles, il est possible que les travaux entrepris à la suite du dépôt du *Plan d'action pour les langues officielles* débouchent sur la création du Comité stratégique pour le français sur Internet ou un équivalent, mais rien ne l'assure.

Constats et conclusions

L'absence de suivi accordé aux recommandations concernant la gouvernance représente une lacune importante qu'il importe de corriger le plus rapidement possible. En effet, la vitesse à laquelle les technologies de l'information se développent exige que des experts et des intervenants de haut niveau conseillent le gouvernement sur les stratégies à adopter pour faire d'Internet un formidable levier culturel, social et économique pour les francophones et les anglophones. Selon la commissaire, la question de la présence du français sur Internet est une question cruciale ayant une incidence dans plusieurs domaines de la vie quotidienne et du développement économique. Concrètement, la commissaire s'attend à ce que le Bureau du Conseil privé détermine le meilleur moyen qui permettrait au gouvernement du Canada et aux acteurs privés et communautaires de joindre leurs efforts pour se pencher sur cette question. Étant donné l'importance cruciale de ce dossier et le fait qu'il touche aux responsabilités de plusieurs institutions fédérales, la création et la coordination de ce comité devraient se faire à partir des ressources de plusieurs ministères en partenariat plutôt que de compter sur la seule participation d'Industrie Canada. Par conséquent, la commissaire retire ces deux recommandations, mais les remplace par la recommandation 3.1.1 reformulée qui s'adresse maintenant au Bureau du Conseil privé.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.2.1 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.2.2 : NON MISE EN ŒUVRE – RETIRÉE

3.3 REVOIR SES POLITIQUES LINGUISTIQUES ET LES ADAPTER À LA MISE EN PLACE DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

Dans *Les langues officielles et le GED*, la commissaire notait que l'apparition d'Internet a changé certaines règles du jeu en matière de service au public. Par exemple, tout document gouvernemental peut rejoindre l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes dès qu'il est affiché sur le Web, un phénomène qui accroît le besoin de disposer de lignes directrices sur la langue des contenus produits par les bureaux fédéraux unilingues. De plus, en facilitant la diffusion de l'ensemble des contenus scientifiques, techniques et historiques produits par le gouvernement, l'inforoute a créé un dilemme linguistique qu'il importe de trancher : selon les règles en vigueur, les institutions fédérales doivent traduire tout document fédéral destiné à être publié sur le Web – même lorsque ce document n'intéresse qu'un nombre réduit de personnes – ou encore, carrément renoncer à le diffuser sur le Web. Dans l'étude, la commissaire relevait de plus qu'il était nécessaire d'assurer que le Gouvernement en direct reflète bien la dualité linguistique canadienne en allant au-delà de la simple traduction des documents gouvernementaux et en recherchant un équilibre entre la publication de contenus originaux en anglais et de contenus originaux en français sur les sites gouvernementaux. Selon la commissaire, il fallait faire en sorte que les contenus en français occupent une place raisonnablement équitable parmi les contenus produits à l'intérieur et à l'extérieur de l'appareil gouvernemental et affichés sur les sites des institutions fédérales. La commissaire recommandait donc :

Recommandation 3.3.1

Que le ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *poursuive son examen de la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques en collaboration avec les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Recommandation 3.3.2

Que le ***Secrétariat du Conseil du Trésor*** *établisse une politique concernant la publication en ligne d'information scientifique ou historique dans les deux langues officielles après avoir consulté les institutions fédérales, le Bureau de la traduction et le Commissariat aux langues officielles.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Recommandation 3.3.3

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** établisse des lignes directrices à l'intention des institutions fédérales sur l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés de langue officielle.*

(Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)

Mesures gouvernementales

Regroupement des politiques concernant les langues officielles dans les réseaux informatiques, les communications avec le public et la prestation des services

La Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a cherché à établir la meilleure manière de répondre à ces recommandations en entamant une série de consultations auprès de 22 institutions fédérales. À la suite de ces consultations, la Direction des langues officielles a entrepris de regrouper la *Politique sur l'utilisation des langues officielles dans les réseaux électroniques* et d'autres politiques et directives linguistiques en une seule politique, la *Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services*, et deux directives, la *Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web* et la *Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques*. Le processus d'approbation de ces trois documents était en cours en janvier 2005, et la nouvelle politique a été mise en œuvre le 15 juillet 2005.

Les contenus scientifiques et techniques

L'AGRHFPC reconnaît la situation particulière des ministères à vocation scientifique ou technique pour ce qui est de la diffusion dans les deux langues des documents scientifiques et techniques, et continue à travailler en étroite collaboration avec ces ministères afin de trouver une solution. La Direction des langues officielles et une demi-douzaine d'institutions fédérales appelées à publier une grande quantité d'information spécialisée sur leur site Web (par ex. : Environnement Canada et Ressources naturelles Canada) ont entrepris des discussions pour évaluer le bien-fondé de revoir les dispositions en la matière ou, encore, pour échanger sur les nouvelles approches susceptibles de faciliter la diffusion en ligne de documents scientifiques ou techniques dans le respect des règles actuelles. Cependant, des changements structuraux à Environnement Canada (un acteur clé dans ce dossier) semblent avoir interrompu l'évolution de ce dossier. L'AGRHFPC ne vise pas à établir une politique qui exempterait ces institutions de leurs obligations linguistiques. Par conséquent, la commissaire s'attend à ce que l'Agence continue ses discussions avec les ministères en cause en vue d'en arriver à des solutions concrètes et des pratiques exemplaires dans le respect de la *Loi sur les langues officielles*.

L'équilibre des contenus provenant des communautés francophones et anglophones

Selon l'AGRHFPC, cette recommandation ne peut être mise en œuvre, car il est impossible de contrôler la langue d'origine et la provenance culturelle des textes affichés sur le Web. D'autre part, on ne peut demander à un employé de créer des contenus dans une langue ou dans l'autre, car cela contreviendrait à l'esprit de la partie V de la *Loi*.

Constats et conclusions

La commissaire prend acte de ce que la Politique sur l'utilisation des langues officielles dans les réseaux informatiques a été revue et de ce que les règles en voie d'adoption par le Secrétariat du Conseil du Trésor pourront guider les institutions fédérales en matière de dualité linguistique. D'autre part, l'AGRHFPC a entrepris des discussions avec les ministères à caractère scientifique et technique. La recommandation 3.3.1 est donc mise en œuvre et la recommandation 3.3.2 est en voie d'être mise en œuvre.

À la lumière des informations fournies par l'AGRHFPC sur la provenance linguistique des contenus affichés sur les sites, la commissaire reconnaît que la recommandation 3.3.3 ne peut être appliquée telle que formulée. Cependant, elle estime que la situation qui avait motivé cette recommandation persiste encore, c'est-à-dire que le français n'est bien souvent qu'une langue de traduction et non pas de création. De plus, cette question dépasse la problématique de la langue de travail. En effet, pour ce qui est des textes provenant de l'extérieur du gouvernement et qui sont sélectionnés pour être affichés sur les sites Web du gouvernement, il n'est pas certain que les deux communautés linguistiques y soient équitablement représentées et il n'existe pas de mécanismes pour s'assurer de cette représentation. La commissaire reformule donc sa recommandation de la façon suivante :

> ***Recommandation 3.3.3 (reformulée)***
>
> *Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)** rappelle aux institutions fédérales l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés linguistiques.*

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.3.1 : MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.3.2 : EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE
STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.3.3 : NON MISE EN ŒUVRE – REFORMULÉE

3.4 METTRE EN PLACE UN MÉCANISME DE RÉPONSE AUX QUESTIONS DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES SUR LES ASPECTS LINGUISTIQUES DU GOUVERNEMENT EN DIRECT

Dans *Les langues officielles et le GED*, la commissaire déplorait l'absence, au sein du Gouvernement en direct, de mécanisme central permettant d'aborder la dimension des langues officielles sur l'inforoute gouvernementale et d'informer les organismes fédéraux sur leurs obligations linguistiques et les moyens de les respecter. La commissaire déplorait aussi que les aspects linguistiques du Gouvernement en direct ne soient pas traités de manière proactive par le Secrétariat du Conseil du Trésor et qu'ils soient abordés de manière fragmentée, par plusieurs comités. En conséquence, la commissaire recommandait :

Recommandation 3.4.1

*Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** institue au sein du **Secrétariat du Conseil du Trésor** un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct.*

Mesures gouvernementales

Le Comité sur la gestion de l'information

Le Secrétariat du Conseil du Trésor estime que cette recommandation a été mise en œuvre et que le Comité sur la gestion de l'information (CGI) constitue le mécanisme par lequel les questions reliées aux langues officielles dans le Gouvernement en direct pourront être traitées adéquatement. Tel que mentionné précédemment, le CGI a pour mandat, entre autres, d'examiner les questions relatives aux langues officielles dans les sites Web du gouvernement.

Sondage sur les langues officielles dans le Gouvernement en direct

En octobre 2003, le Comité sur la gestion de l'information et les politiques (CGIP) (maintenant remplacé par le Comité sur la gestion de l'information) a procédé à un sondage[29] auprès des ministères participant à l'initiative du Gouvernement en direct. Le sondage avait pour but de déterminer les enjeux auxquels doivent faire face les ministères et agences afin de continuer à respecter la *Loi sur les langues officielles* dans le contexte du Gouvernement en direct. Le rapport sur le sondage intitulé *Enquête sur les langues officielles et l'Initiative du Gouvernement en direct/Amélioration des services* faisait état de nombreux enjeux sans pour autant offrir de solutions pratiques. Parmi les problèmes les plus

29. Jacques Itié Consulting, *op. cit.*

courants, on notait entre autres : le manque de ressources pour la traduction (les ressources financières autant que le manque de traducteurs spécialisés dans les domaines scientifiques, et techniques); le besoin de directives centrales concernant la gestion des contenus, tout particulièrement pour les documents scientifiques et techniques ou, encore, l'utilisation de sites externes pour la publication de rapports non traduits; le besoin pour des bureaux unilingues de répondre à des demandes électroniques venant d'une autre région et dans l'autre langue officielle. Le rapport décrit certaines pratiques courantes, mais sans explorer l'applicabilité de ces pratiques dans les divers ministères ni leur légalité du point de vue de la *Loi sur les langues officielles*.

Les résultats du rapport ont été transmis aux ministères et le CGIP a demandé à ceux-ci de faire part de toute pratique exemplaire qu'ils pourraient éventuellement appliquer. Ces pratiques exemplaires ont été affichées sur le site Web de la Direction des langues officielles. Selon le Secrétariat du Conseil du Trésor, ces mesures constituent une réponse adéquate aux questions qui avaient été posées par les ministères lors de la consultation effectuée en 2003. Le Secrétariat maintient que le CGI est en place pour répondre aux questions sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct et que les responsables des contenus des ministères et agences sont au courant de l'existence de cette ressource.

Constats et conclusions

La commissaire prend acte de ce que le Comité sur la gestion de l'information a été chargé de répondre aux questions des ministères et agences sur les aspects linguistiques du Gouvernement en direct. Elle aurait certes préféré la création d'un comité qui serait entièrement consacré à cette question, mais reconnaît que le Comité pourrait s'acquitter de cette tâche à condition qu'il aborde les enjeux de façon proactive et rende compte des mesures prises pour faire face à ces enjeux.

De plus, selon la commissaire, la section *Les langues officielles et le Gouvernement en direct* du site sur le Gouvernement en direct répond à certains besoins importants, mais constitue seulement une réponse partielle à certaines des questions linguistiques auxquelles les responsables de contenus fédéraux devraient être sensibilisés. Par exemple, la section ne favorise pas l'échange actif et soutenu de connaissances entre institutions fédérales sur les questions complexes soulevées par l'apparition d'outils technolinguistiques susceptibles de favoriser une meilleure gestion des contenus du Gouvernement en direct.

Par conséquent, la commissaire réitère qu'elle s'attend à ce que le Comité sur la gestion de l'information mette en place un mécanisme visant expressément à aider les responsables de contenus des ministères et agences à acquérir et échanger les connaissances techniques et socio-organisationnelles dont ils ont besoin pour gérer l'ensemble des enjeux relatifs au respect de la dualité linguistique, notamment les connaissances nécessaires à l'utilisation productive des outils technolinguistiques.

STATUT DE LA RECOMMANDATION 3.4.1 : PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE

CONSTATS GÉNÉRAUX
ET NOUVELLES RECOMMANDATIONS

Il est indéniable que la situation du français sur Internet et de la dualité linguistique dans le Gouvernement en direct a progressé depuis les débuts d'Internet et la mise en place du gouvernement électronique par le gouvernement du Canada. Elle a aussi progressé depuis le dépôt en 1999 des deux premières études du Commissariat sur le sujet et celui des deux études subséquentes en 2002.

Cette amélioration est partiellement imputable au sérieux avec lequel le gouvernement s'est attaqué à certains des problèmes rencontrés par les internautes francophones et relevés par la commissaire. En effet, comme le montre le tableau à l'Annexe A, des 28 recommandations contenues dans les deux études par le gouvernement depuis leur émission en 2002, onze ont été mises en œuvre; deux autres sont en voie d'être mises en œuvre alors que cinq ont reçu un suivi partiel. D'autre part, dix recommandations n'ont pas reçu de suivi. Parmi celles-ci, quatre ont été retirées par la commissaire à la lumière de l'information fournie par les ministères concernés et à la suite de l'évolution de certaines questions. Parmi les mesures les plus importantes et prometteuses, il faut souligner en particulier le démarrage de l'Initiative de l'industrie de la langue et les efforts fournis par Patrimoine canadien pour augmenter la proportion de contenus culturels en français.

Malheureusement, plusieurs des problèmes notés par la commissaire dans ses études n'ont toujours pas trouvé de correctif approprié, surtout en ce qui concerne la présence du français sur Internet. Cela dit, l'enquête présente a convaincu la commissaire qu'il ne suffira pas au gouvernement de suivre les recommandations contenues dans les deux études pour éviter que le fossé numérique ne se creuse entre les Canadiens et les Canadiennes de langue anglaise et ceux de langue française, et pour assurer que le déploiement du Gouvernement en direct se fasse dans le respect des droits linguistiques de tous les citoyens et citoyennes et de tous les employés fédéraux.

En effet, dans les années à venir, le gouvernement du Canada devra adopter de nouvelles mesures pour soutenir la création de contenus en français et d'outils technolinguistiques qui seraient accessibles non seulement aux travailleurs de la langue, mais aussi à tous ceux qui rédigent en français ou en anglais. Il devra aussi multiplier les efforts réalisés pour maximiser les impacts des ressources consacrées par le gouvernement à la production, à la gestion et à la traduction des contenus gouvernementaux.

Les prochaines sections font un survol des défis qui restent à relever et en décrivent quelques nouveaux en se basant sur les trois axes d'intervention déjà utilisés dans les sections précédentes.

AXE STRATÉGIQUE 1

Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.

Soutenir la création de contenus numériques en français

En 2002, la commissaire notait que le Québec tirait de l'arrière sur la majorité des provinces canadiennes en matière de branchement à Internet. Or, une étude préliminaire réalisée à la demande d'Industrie Canada par Media Metrix Canada (2004 : 1) révèle que « dans les catégories pour lesquelles du contenu en français a été élaboré [ces dernières années], on note une croissance importante de l'utilisation [d'Internet] chez les ménages francophones[30] ».

Il reste encore du travail à faire pour combler le fossé numérique qui sépare les internautes francophones de leurs compatriotes anglophones. Ainsi, selon les données les plus récentes de Statistique Canada (2003) sur le taux de branchement à Internet des ménages canadiens, le Québec (45 p. 100) se classe toujours derrière l'ensemble du Canada (55 p. 100), sauf le Nouveau-Brunswick (43 p. 100) et Terre-Neuve (44 p. 100). De plus, les dernières statistiques obtenues par le Centre francophone sur l'informatisation des organisations (CEFRIO) révèlent qu'il existe encore un écart important entre le niveau d'utilisation d'Internet par les francophones et les non-francophones du Québec. En 2000, cette différence était de onze points de pourcentage : 38 p. 100 des francophones utilisaient Internet contre 49 p. 100 des non-francophones. En 2004, dix points séparaient toujours les premiers (57 p. 100) des seconds (67 p. 100)[31].

Selon Media Metrix Canada, le fait, pour le gouvernement, de continuer à aider les organisations canadiennes à « transcender les barrières linguistiques en traduisant plus de contenu anglais ou en élaborant du contenu original en français » contribuera à réduire davantage le fossé séparant les francophones des anglophones quant à l'utilisation d'Internet.

Le soutien continu du gouvernement à la création de contenus numériques en français est d'autant plus important du fait que, à cause de la taille relativement faible du marché Internet canadien de langue française, la rentabilité de nombreuses initiatives Web commerciales sera toujours incertaine. De plus, dans plusieurs domaines, le volume des contenus francophones étrangers ne répondra jamais à l'ensemble des besoins des internautes francophones du Canada.

30. Tiré de la version préliminaire d'une étude de Media Metrix Canada présentée à Industrie Canada.
31. CEFRIO, *op. cit.*

Plus important encore, le Canada et les autres pays francophones devront redoubler d'efforts pour éviter que la transformation croissante d'Internet en véritable bibliothèque virtuelle se fasse au seul profit des anglophones, en particulier ceux des États-Unis. En effet, plusieurs projets visent actuellement la numérisation des millions de livres contenus dans les bibliothèques américaines. Par exemple, le projet Million Book Project (soutenu par la National Science Foundation (NSF) américaine) vise la création d'une banque de un million d'ouvrages[32]. De son côté, la société Google a récemment conclu des ententes avec les universités Harvard, Oxford et Stanford, l'Université du Michigan et la New York Public Library pour numériser quelque quinze millions d'ouvrages en six ans[33]. En comparaison, le stock d'ouvrages numérisés de la Bibliothèque nationale de France en compte 76 000, celle de la Bibliothèque du Canada en compte environ 11 000 et celle de la Bibliothèque nationale du Québec, 1 500[34].

Cependant, il n'y a pas que dans le domaine culturel où les besoins se font sentir. En effet, il existe de nombreux secteurs de l'activité économique (notamment le secteur de la technologie et de l'informatique) où les contenus en français sont rares. De plus, de nombreuses associations nationales, ordres professionnels ou organismes communautaires n'affichent qu'en anglais malgré le fait que les sujets traités dans leur site intéressent tous les Canadiens et les Canadiennes. Cette situation crée un réel désavantage pour les francophones lorsqu'il s'agit de faire des recherches, d'acquérir des compétences ou de participer au marché du travail. Malheureusement, peu d'études existent sur la proportion de contenus en français dans les divers secteurs d'activité. Une de nos recommandations vise justement à pallier cette lacune.

Le soutien accordé par le gouvernement fédéral devrait continuer de prendre la forme de subventions à la création de nouveaux contenus numériques ou la numérisation de contenus existants. En particulier, le gouvernement devrait intensifier le soutien accordé à la numérisation des collections en langues française et anglaise des bibliothèques canadiennes. En collaboration avec d'autres gouvernements, le gouvernement du Canada devrait aussi veiller au démarrage d'un projet de numérisation international propre à assurer la transformation d'Internet en véritable bibliothèque multilingue et multiculturelle. Le gouvernement pourrait également appuyer la création de contenus originaux dans le

32 Les livres partent des États-Unis pour l'Inde [illegible]

33 Quint, Barbara. « Google and Research Libraries Launch Massive Digitization Project », [illegible] 2004, consulté le 19 février 2005 à l'adresse www.infotoday.com/newsbreaks/nb041220-2.shtml. [illegible]

34 Rioux, Christian. « La bibliothèque virtuelle sera-t-elle en anglais? », Le Devoir, 25 février 2005, p. A1 et A8.

cadre de projets Internet canadiens et francophones basés principalement sur la participation du public (ex. : projet de création d'un dictionnaire populaire des villes et des villages du Canada), selon le modèle distribué et développé par des acteurs comme Wikipedia[35].

Cependant, l'appui gouvernemental pourrait aussi se concrétiser par de nouvelles façons de faire. Par exemple, le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec pourraient appuyer la création, à l'échelle internationale, d'un enregistrement qualité culturo-linguistique semblable à ceux créés par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) dans différents domaines. Cet enregistrement qualité, que chaque organisation obtiendrait à ses frais, enverrait le signal que celle-ci recourt à des pratiques culturelles et linguistiques exemplaires, tout particulièrement sur le plan de l'utilisation, sur Internet, de la langue de ses clients et de ses partenaires. Dans certains cas, cette certification pourrait être une condition essentielle à l'obtention de contrats gouvernementaux ou privés importants. L'AILIA pourrait être l'organisme tout indiqué pour s'acquitter de cette responsabilité, laquelle pourrait s'avérer une source de revenus intéressante pour l'association.

Soutenir la création d'outils technolinguistiques

Le gouvernement du Canada doit appuyer la création de contenus en français, mais un fait demeure : la part des contenus en français sur Internet, peu importe leur origine, sera toujours relativement faible. Ainsi, en août 2004, les contenus en français représentaient seulement 5 p. 100 de l'ensemble des contenus disponibles sur le Web, contre 58 p. 100 pour les contenus en anglais[36]. Dans la même veine, selon GlobalReach, en septembre 2004, seulement 4 p. 100 de l'ensemble des internautes de la planète – donc 4 p. 100 des rédacteurs potentiels de courriels, de blogues et de sites personnels du monde – étaient de langue française[37].

---

35. Voir **www.wikipedia.org**, consulté le 22 février 2005. Wikipedia est une encyclopédie américaine gratuite dont le contenu multilingue est produit sur le mode du logiciel libre par des milliers de volontaires. Jean-Claude Guédon, professeur de littérature à l'Université de Montréal, plaide depuis des années pour la production d'œuvres populaires en mode distribué : « Cette encyclopédie serait produite par le truchement d'Internet, par les habitants de nos villes, de nos villages, de nos quartiers. En bout de ligne, ce travail collectif et distribué donnerait une idée de ce qu'est le "Canada" et de ce qu'il pourrait être ». Conférence prononcée lors de la réunion [illegible] sur l'informatisation des langues tenue à Montréal, le 13 juin 2003.

36. Voir Aguillo, Isidro et autres. *Regional and Linguistic Patterns in Positioning*, Centro de Información y Documentación Científica, Madrid, 2004, consulté le 6 février 2005, à l'adresse **www.csi.ensmp.fr/csi/4S/download_paper/download_paper.php?paper=aguillo_garcia_arroyo.pdf**. Selon les estimations réalisées par Aguillo et autres à l'aide de Yahoo! et Google, l'allemand est légèrement plus utilisé que le français sur le Web, avec 7 p. 100 de l'ensemble des contenus. Le japonais est à égalité avec le français, à 5 p. 100. L'espagnol (3 p. 100), le chinois (3 p. 100), le russe (3 p. 100), l'italien (3 p. 100), le néerlandais (2 p. 100), le portugais (2 p. 100) et le coréen (2 p. 100) viennent ensuite. Si l'on compare ces données à celles colligées par *Alis* après Inet 1996, la place relative du français sur Internet a plus que triplé entre 1997 et aujourd'hui, passant de 1,5 p. 100 à 5 p. 100, tandis que celle de l'anglais a chuté de 82 p. 100 à 58 p. 100.

37. Voir **www.global-reach.biz**, consulté le 1er février 2005.

Dans ce contexte, il importe pour le gouvernement du Canada de continuer à appuyer le développement d'outils technolinguistiques facilitant l'accès des Canadiens et des Canadiennes aux contenus Web produits dans l'autre langue officielle ou, encore, créés dans des langues autres que le français ou l'anglais. Ces liens peuvent contribuer à améliorer la connaissance et la compréhension qu'ont les Canadiens et les Canadiennes de la culture de l'autre communauté de langue officielle. À terme, le développement de tels logiciels n'aidera pas seulement les citoyens et citoyennes de chaque communauté linguistique à consulter les contenus générés par leurs compatriotes ou par les producteurs d'autres pays; il pourrait avoir pour effet une augmentation de la demande internationale pour les contenus canadiens.

Différents outils technolinguistiques pourront permettre de dresser un pont plus large entre les différentes communautés linguistiques du Canada. Par exemple, les moteurs de recherche translingues pourront permettre aux francophones ayant une connaissance passive de l'anglais de taper une requête en français pour accéder à des contenus rédigés ou indexés en anglais (par ex. : des articles de journaux ou des photos); les outils de rédaction contrôlée pourront permettre aux anglophones de produire des textes numériques plus clairs et plus faciles à lire par des non-anglophones; dans certains domaines, les lecteurs anglophones pourront utiliser les traducteurs automatiques pour se faire une idée générale d'un contenu produit en français et décider de l'utilité de le faire traduire par un professionnel.

L'Initiative de l'industrie de la langue constitue une mesure prometteuse de soutien gouvernemental à la création de ce genre d'outils technolinguistiques. De même, la diffusion des bases de données linguistiques qui sont la propriété du gouvernement du Canada (recommandation 1.4.3 reformulée), dont celles qui supportent le fonctionnement de TERMIUM®, favoriserait la production de nouveaux outils technolinguistiques par les communautés universitaire et industrielle canadiennes. D'autres mesures pourraient cependant permettre d'atteindre cet objectif.

Dans la foulée de la création du Centre de recherche en technologies langagières (CRTL), le gouvernement devrait s'assurer que les fonds de subvention à la recherche consacrent l'attention qu'elle mérite à la production d'outils technolinguistiques de qualité. Actuellement, les chercheurs déplorent que les recherches en industrie de la langue tombent souvent entre deux chaises : pour une institution comme le Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH), les travaux en linguistique informatique relèvent des organismes subventionnaires actifs dans le domaine des sciences pures, tel le Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG), tandis que pour le CRSNG, ils tombent sous l'autorité des organismes subventionnaires en sciences humaines. Centraliser la recherche sur les outils technolinguistiques au CRTL et en faire un organisme subventionnaire et doté d'un budget de fonctionnement stable favoriseraient grandement la production d'outils technolinguistiques de qualité.

Remarquons en outre que de nombreux industriels déplorent que le gouvernement du Canada, l'un des principaux producteurs et diffuseurs de contenus au Canada, se montre un faible utilisateur des outils technolinguistiques. Nous reviendrons bientôt sur cette question, mais il ne fait pas de doute qu'un accroissement des budgets gouvernementaux consacrés à l'acquisition d'outils technolinguistiques et à la simplification des processus d'achat de ce type de produits et de services donnerait une impulsion remarquable à l'industrie de la langue et mènerait à une hausse de l'offre de certains des logiciels dont les Canadiens et les Canadiennes ont besoin pour accéder plus aisément aux contenus d'autres univers linguistiques.

Recommandations

Constatant que trois ans après le dépôt de l'étude *Le français sur Internet* il demeure nécessaire de travailler à combler le fossé linguistique séparant les francophones des anglophones sur Internet, la commissaire recommande :

Nouvelle recommandation 1.6

Que ***Patrimoine canadien*** *accélère le rythme des investissements consacrés au soutien de la création de contenus numériques, notamment à la numérisation des ouvrages et revues canadiens en langue française détenus par les bibliothèques canadiennes.*

Nouvelle recommandation 1.7

Que le ***ministère des Affaires étrangères****, dans le contexte de ses efforts de promotion de la diversité culturelle, entame des discussions relatives au démarrage d'un projet de numérisation international de grande ampleur dans le but d'assurer la transformation d'Internet en véritable bibliothèque multilingue et multiculturelle.*

Nouvelle recommandation 1.8

Que ***Patrimoine canadien*** *étudie la possibilité de soutenir la création d'un enregistrement qualité sur la diversité linguistique et culturelle sur Internet.*

AXE STRATÉGIQUE 2

Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.

Comme tous les gouvernements, celui du Canada consacre une grande partie de ses ressources à la production, à la diffusion et à la gestion de documents écrits. Des milliers de travailleurs fédéraux s'affairent chaque jour à la rédaction ou à la lecture de notes, de rapports, d'études et de mémoires; au repérage et à l'analyse de données et de connaissances scientifiques et techniques produites à l'intérieur de l'appareil gouvernemental ou dans le secteur privé; à l'édition et à la traduction de documents d'intérêt public en vue de leur publication; et ainsi de suite. En fait, le gouvernement du Canada est l'une des plus grosses fabriques de langue écrite au Canada et au monde. (Tableau 1)

TABLEAU 1 – LE GOUVERNEMENT DU CANADA ET LA PRODUCTION DE CONTENUS WEB

Organisation	Domaine	Nombre de pages Web
Amazon	amazon.com	52 500 000
Yahoo	yahoo.com	40 700 000
Google	google.com	40 310 000
Gouvernement du Canada	gc.ca	14 300 000
Gouvernement du R.-U.	gov.uk	9 410 000
The New York Times	nytimes.com	7 700 000
IBM	ibm.com	3 270 000
Gouvernement de la France	gouv.fr	2 340 000
Gouvernement de l'Ontario	gov.on.ca	1 870 000
Dell	dell.com	1 750 000
Gouvernement du Québec	gouv.qc.ca	887 000
Gouvernement de la C.-B.	gov.bc.ca	731 000
Gouvernement de l'Alberta	gov.ab.ca	724 000
Le Devoir	ledevoir.com	386 000
The Globe & Mail	globeandmail.com	51 200

Source : Google, recherche par domaine menée par le représentant du Commissariat aux langues officielles le 11 février 2005. Données revues le 20 mai 2005.

Ces dernières années, la fabrique fédérale est devenue encore plus grosse. En effet, une décennie après l'apparition d'Internet dans la vie des Canadiens et des Canadiennes, le gouvernement doit fournir une réponse adéquate et rapide[38] aux milliers de messages électroniques expédiés quotidiennement par les citoyens et par les entreprises, renseigner la population canadienne par le truchement de documents papier et de millions de pages Web et assurer la gestion efficace de l'information écrite qui circule de manière électronique entre les employés.

Toutes ces activités doivent être menées dans le respect des règles sur la dualité linguistique – un respect plus coûteux à assurer que par le passé. En effet, en facilitant la diffusion, partout au Canada, des contenus produits ou administrés par les ministères et agences[39], l'utilisation du Web a entraîné une hausse des besoins en traduction : les ministères et agences peuvent afficher un document sur les sites dont ils sont responsables seulement si ce document est offert dans les deux langues officielles.

La réalisation de ces différentes activités est coûteuse : il faut de l'argent et du personnel pour créer des rapports de qualité, pour répondre adéquatement à la masse croissante de courriels reçus par les institutions gouvernementales, pour classer et repérer l'information interne produite par les institutions fédérales, pour mettre en ligne et à jour l'information contenue dans les sites du Gouvernement en direct, pour la traduire, etc.

Il est aussi vrai que l'utilisation croissante d'Internet au sein du gouvernement pour la communication et pour l'échange d'information entre le gouvernement et les citoyens canadiens contribue de façon significative à diminuer certains coûts. Il n'en reste pas moins que les ressources financières et humaines mises à la disposition des institutions fédérales pour réaliser ces différentes tâches langagières ne sont pas illimitées. Par conséquent, ceux-ci doivent parfois faire des choix difficiles. Certaines institutions fédérales renoncent actuellement à afficher de l'information scientifique, technique ou historique sur leur site Web parce que cette information est disponible en une seule langue (l'anglais, le plus souvent) et parce qu'il coûterait trop cher de la faire traduire par des professionnels. Pour certains, le problème n'est pas seulement économique, mais tient aussi aux difficultés d'obtenir une traduction acceptable pour un document technique renfermant un vocabulaire connu de très peu de traducteurs.

38. La norme est de répondre aux courriels dans un délai d'un jour ouvrable ou moins. Pour plus d'information, voir le site du Canada, **http://www.canada.gc.ca/comments/form_f.html#cma**, consulté le 11 février 2005.

39. Le gouvernement canadien affiche parfois sur ses sites de l'information d'intérêt public produite à l'extérieur de l'appareil gouvernemental. Par exemple, les offres de travail du Guichet emplois, une responsabilité de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, sont produites par les employeurs canadiens. Elles doivent cependant être traduites en anglais ou en français pour être affichées sur Internet.

Dans ce contexte, l'augmentation de l'efficacité et de l'efficience[40] de l'administration fédérale en matière de création, de gestion et de traduction de documents devrait certainement constituer un objectif prioritaire. Pour arriver à cet objectif, le gouvernement devra continuer de veiller à l'appropriation, par les responsables de réseaux et de contenus gouvernementaux, de l'ensemble des connaissances juridiques et linguistiques dont ils ont besoin pour assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct.

De même, les institutions fédérales devront s'assurer d'établir des lignes directrices et des politiques linguistiques bien adaptées à l'apparition du Gouvernement en direct et à la multiplication des moyens de servir les attentes de la population canadienne.

Cependant, le gouvernement devra aussi emprunter de nouvelles avenues pour augmenter son efficacité et son efficience dans ce domaine. En particulier, il devra considérablement intensifier son utilisation des outils technolinguistiques et adapter ses politiques et ses pratiques organisationnelles de manière à maximiser les impacts de ces logiciels.

Recourir davantage aux outils technolinguistiques

Il ressort clairement de l'expérience canadienne et internationale des dernières années qu'il est possible aux organisations de recourir aux technologies de l'informatique pour augmenter la productivité des créateurs, des gestionnaires et des traducteurs de contenus.

Par exemple, de nombreuses entreprises utilisent les outils technolinguistiques pour mieux gérer les milliers de courriels qu'elles reçoivent chaque jour de l'extérieur : les questions simples et répétitives reçoivent une réponse automatique tandis que les questions plus compliquées sont acheminées à un préposé à la clientèle qui peut alors utiliser l'une des réponses ou parties de réponse suggérées par le logiciel ou en produire une toute nouvelle. Ce genre de système peut permettre de hausser considérablement l'efficience du personnel. En 2003, une grande organisation canadienne affirmait avoir ainsi réduit de près de la moitié (de 12 minutes à 6,5 minutes) le temps moyen nécessaire pour répondre à un courriel[41].

Autre exemple : la Pan American Health Organization (PAHO) utilise depuis 1985 un logiciel de traduction automatique appelé ENGSPAN pour traduire la grande majorité de ses documents de l'anglais à l'espagnol. Conscients que cette technologie ne peut pas permettre l'obtention de résultats parfaits à elle seule, les responsables de PAHO ont mis en place un processus en vertu duquel ENGSPAN soutient le travail des traducteurs plutôt qu'il ne l'élimine : le document à traduire fait d'abord l'objet d'une correction automatique et/ou

40. L'efficience est le rapport qui existe entre les résultats obtenus par une organisation et les ressources utilisées pour atteindre ces résultats.
41. Judd, Elizabeth. « Automatic Response », *The Banking Strategies*, septembre-octobre, volume LXXIX, numéro V, 2003.

d'une révision humaine; il est ensuite traduit automatiquement par le logiciel de traduction automatique; il est enfin révisé par un traducteur professionnel. Les résultats de cette approche sont concluants : celle-ci a permis à PAHO d'abaisser ses coûts de traduction par mot de 31 p. 100[42]; la majorité des traductions sont livrées dans les délais requis; et, la plupart des lecteurs trouvent le niveau de qualité offert tout à fait adéquat[43].

Certaines des mesures récentes du gouvernement du Canada démontrent qu'il est conscient du potentiel des technologies informatiques pour augmenter l'efficience des institutions fédérales sur le plan langagier. Par exemple, la fondation du Centre de recherche en technologies langagières, dans le cadre de l'Initiative de l'industrie de la langue, devrait favoriser, dans les années à venir, le développement d'outils technolinguistiques utiles aux créateurs, gestionnaires et traducteurs de contenus des institutions fédérales et de l'ensemble des organisations canadiennes. De même, la diffusion de TERMIUM® dans l'ensemble des organismes fédéraux et la mise en place d'un répertoire de lexiques spécialisés, la *Boîte à outils linguistiques*, contribuent déjà à la productivité des travailleurs sur le plan langagier.

Cependant, il ressort clairement de l'examen mené par la commissaire que le gouvernement sous-exploite actuellement le potentiel des outils technolinguistiques. L'exemple du guide d'auto-évaluation des sites Web fédéraux le démontre bien. Il aurait été intéressant que le Secrétariat du Conseil du Trésor envisage d'emblée la mise au point et l'adoption d'une grille d'auto-évaluation interactive de la qualité linguistique. Intégré aux processus de travail des créateurs ou des gestionnaires de contenus, cet outil technolinguistique semblable à un correcteur orthographique et grammatical sophistiqué aurait pu les assister et les guider dans leur travail, en plus de réaliser certaines tâches relativement simples à leur place (par ex. : le calcul de la lisibilité des phrases).

La sous-utilisation des outils technolinguistiques au gouvernement du Canada tient en fait à plusieurs facteurs. Premièrement, les organismes centraux et les ministères sont encore mal sensibilisés à l'existence de ces outils et ils ne disposent pas, généralement, des connaissances et des ressources nécessaires à leur acquisition et leur déploiement. Ainsi, comme nous l'avons déjà relevé, aucun programme de formation ou de diffusion des connaissances ne vise actuellement à permettre aux responsables des communications de se familiariser avec les outils technolinguistiques disponibles sur le marché et les enjeux de leur déploiement.

---

42. Les traducteurs qui effectuent la post-édition du document acceptent de recevoir des honoraires moindres au mot parce qu'ils jugent que le travail exigé d'eux leur prendra moins de temps.

43. Silva, Gustavo (2000), *The Use of ENGSPAN at the Pan American Health Organization : A Reviser's Perspective*, document présenté lors de l'atelier MT in Practice : The User Experience du colloque tenu par l'Association for Machine Translation in the Americas (AMTA).

De même, la majorité des hauts dirigeants des institutions fédérales et des champions des langues officielles sont peu au fait de l'existence et du potentiel de ces outils, ce qui peut nuire à l'obtention des ressources nécessaires à leur acquisition et leur déploiement.

La création du Centre de recherche en technologies langagières devrait permettre de combler partiellement ce vide. Cependant, il est inquiétant de constater que le gouvernement du Canada a soutenu la fondation du CRTL sans accorder au Bureau de la traduction ou aux autres organismes fédéraux intéressés par ces questions les ressources financières nécessaires à leur participation active aux travaux du CRTL. Cette situation pose problème dans la mesure où certains organismes fédéraux fortement désireux de collaborer étroitement avec le CRTL pour améliorer leur efficience et leur efficacité sur le plan langagier (les responsables du Guichet emplois, notamment), pourraient avoir à y renoncer. De plus, un budget de fonctionnement n'a pas été attribué au CRTL, ce qui pourrait nuire à son efficacité.

Deuxièmement, certaines des façons de faire actuellement en vigueur au gouvernement du Canada ne favorisent pas l'utilisation efficace et efficiente des outils technolinguistiques. À titre d'exemple, les responsables du Bureau de la traduction avancent avec raison qu'il serait déraisonnable, dans le contexte actuel, de recourir aux outils technolinguistiques pour faire la traduction automatique de nombreux contenus Web gouvernementaux parce que toute baisse des coûts de traduction serait forcément obtenue au prix d'une chute radicale de la qualité[44]. Le Bureau de la traduction croit cependant que la traduction automatique pourrait éventuellement donner de bons résultats à l'intérieur de nombreux ministères et agences s'il était possible d'amener les créateurs des contenus gouvernementaux à rédiger leurs textes en français ou en anglais dirigé ou contrôlé[45]. En effet, l'élimination d'une forte partie des ambiguïtés et des tournures qui posent problème aux traducteurs automatiques pourrait faire en sorte que, dans certains cas, il devienne rentable d'y recourir et de confier aux professionnels de la traduction une tâche différente : celle de réviser les textes traduits.

44. L'affaire Cyberaide.ca le démontre bien.

45. En français ou en anglais dirigé ou contrôlé, on remarque entre autres qu'un mot n'a qu'un sens (ex. : « right » signifie seulement « droite », jamais « exact ») et que l'emploi de formes passives est interdit ou découragé. Ceci simplifie grandement la tâche du logiciel de traduction automatique et mène à une diminution du nombre d'erreurs qu'il commet. Plusieurs des organisations actives dans des domaines techniques comme l'aéronautique ou l'automobile ont adopté des pratiques de rédaction en langue dirigée ou contrôlée.

La commissaire croit que l'ensemble des procédures et pratiques gouvernementales en matière linguistique devraient être revues à la lumière de l'apparition des outils technolinguistiques et de l'accroissement de la nécessité, pour le gouvernement fédéral, d'accroître son efficience en matière linguistique.

Recommandations

La commissaire considère que l'augmentation de l'efficience en matière de création, de gestion et de traduction de contenus devrait constituer un enjeu prioritaire pour le gouvernement du Canada, dans le contexte où les besoins des Canadiens et des Canadiennes en information gouvernementale de qualité s'accroissent alors que les ressources dont l'administration dispose pour y répondre demeurent comptées.

Dans ce contexte, la commissaire réitère qu'elle s'attend du gouvernement que, dans la foulée de cette recommandation, il « offre une formation continue aux gestionnaires des communications et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et à l'utilité des outils technolinguistiques ». Cela dit, la commissaire s'attend également du gouvernement qu'il accorde un suivi approprié à deux nouvelles recommandations :

Nouvelle recommandation 2.10

*Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)** sensibilise les hauts dirigeants gouvernementaux et les champions des langues officielles à l'existence de nouveaux outils et de nouvelles approches susceptibles de mener à une hausse de la productivité des créateurs, des gestionnaires et des traducteurs de contenus anglais et français.*

Nouvelle recommandation 2.11

*Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)**, en collaboration avec le **Bureau de la traduction**, effectue l'examen des politiques linguistiques gouvernementales et, éventuellement, les modifie de manière à favoriser la mise en place de processus langagiers basés sur une utilisation plus intensive des outils technolinguistiques dans le respect des attentes des Canadiens et Canadiennes.*

Dans sa réponse à la version préliminaire de ce rapport, l'Agence acceptait de mettre en œuvre la recommandation 2.10. Quant à la recommandation 2.11, l'Agence y a répondu en alléguant que cette responsabilité revient au Bureau du Conseil privé et à Industrie Canada. Cependant, cette recommandation porte sur l'examen des politiques linguistiques, tâche qui revient de plein droit à l'Agence. La commissaire maintient donc sa position d'adresser cette recommandation à l'AGRHFPC.

AXE STRATÉGIQUE 3

Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.

Depuis 1999, la commissaire insiste sur l'importance, pour le gouvernement, de se doter d'un cadre de gouvernance robuste pour les questions touchant aux langues officielles. En effet, seul un tel cadre permettra d'assurer que le gouvernement prenne les meilleures décisions possibles pour accroître la place du français sur Internet et assurer le respect des langues officielles dans le Gouvernement en direct, que chaque acteur gouvernemental connaisse son rôle et ses responsabilités précises dans le domaine et que chaque programme ou projet en la matière rencontre les objectifs attendus.

Malheureusement, plusieurs des éléments du cadre destiné à favoriser l'essor des langues officielles sur Internet demeurent manquants trois ans après le dépôt des études spéciales du Commissariat. Bien que la question des langues officielles dans le Gouvernement en direct soit prise en charge, il n'existe toujours pas d'instances pour se pencher sur la question du français dans Internet.

Certaines des lacunes relevées dans cette étude pourraient trouver réponse dans les travaux menés actuellement par la Direction générale des langues officielles (DGLO) du Bureau du Conseil privé et la Direction des langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada. Le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats actuellement élaboré par la DGLO devrait présenter des mécanismes propres à assurer le renforcement de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct. La commissaire suivra avec grand intérêt l'évolution du Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats (CHGRR) et celle de l'ensemble des efforts visant à renforcer le cadre de gouvernance en matière de dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct puisqu'il s'agit d'un enjeu important dans le contexte de l'Internet.

Cela dit, une question nouvelle mérite aussi l'attention du gouvernement canadien : ce dernier devrait s'assurer de mettre à la disposition des acteurs du système de gouvernance l'ensemble des données quantitatives et qualitatives qui leur permettront de conseiller le gouvernement et de donner priorité ou d'évaluer ses mesures en matière de langues et d'Internet. Actuellement, ces données sont souvent introuvables, incomplètes ou difficiles à obtenir.

Par exemple, il est frappant de constater la rareté de statistiques récentes permettant de comparer la place du français et de l'anglais sur Internet et dans l'univers des affaires électroniques. De même, il n'existe pas, au Canada, d'équivalent de l'ambitieux programme *Pew Internet & American Life Project*, lequel permet de bien mesurer la place occupée par Internet dans l'ensemble des sphères de la vie des Américains[46].

Recommandations

Internet et le Gouvernement en direct occupent de plus en plus de place dans la vie des citoyens et citoyennes. Il est donc crucial que le gouvernement s'assure de déployer un cadre de gouvernance propice au renforcement de la place des deux langues officielles du Canada sur Internet et dans le Gouvernement en direct. La commissaire s'attend à ce que le gouvernement effectue le suivi adéquat des recommandations dont la mise en œuvre n'a pas été entamée ou demeure incomplète.

La commissaire s'attend aussi à ce que les gestionnaires qui seront responsables d'assurer la gouvernance aient à leur disposition des données précises et courantes afin de pouvoir prendre des décisions éclairées. Par conséquent, elle recommande :

> ***Nouvelle recommandation 3.5***
>
> *Que **Patrimoine canadien** et **Statistique Canada** entament un projet de recherche continu dont l'objectif sera de collecter des données sur l'utilisation d'Internet par les Canadiens et Canadiennes et de mettre ces données à la disposition des décideurs afin qu'ils puissent prioriser et évaluer les mesures gouvernementales de promotion de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct.*

46. Voir http://www.pewInternet.org/

CONCLUSION

Depuis 1999, le Commissariat aux langues officielles insiste pour que le gouvernement du Canada travaille à diminuer le fossé numérique séparant les citoyens canadiens de langue anglaise et les citoyens de langue française sur Internet. Depuis plus de cinq ans, la commissaire rappelle également que le déploiement du Gouvernement en direct doit se faire dans le respect des droits linguistiques des citoyens canadiens et du personnel de l'administration fédérale.

La présente étude révèle qu'il y a eu des progrès intéressants dans plusieurs secteurs, mais que certaines des mesures proposées par la commissaire dans ses études spéciales de 2002 n'ont pas obtenu de suivi adéquat, tout particulièrement en ce qui concerne la présence du français sur Internet. Cette performance ne répond pas aux attentes et requiert l'attention du gouvernement qui devra compléter le suivi des recommandations contenues dans *Le français sur Internet* et dans *Les langues officielles et le GED*.

Ce nouvel examen de la situation du français sur Internet et des langues officielles dans le Gouvernement en direct amène aussi la commissaire à proposer au gouvernement la mise en œuvre d'une série de sept nouvelles recommandations qui mèneront à une hausse de l'offre de contenus bilingues et d'outils technolinguistiques, à une augmentation de l'efficacité et de l'efficience de l'appareil gouvernemental en matière de création, de gestion et de traduction de contenus et à un renforcement du cadre de gouvernance relatif à la place du français sur l'inforoute.

Internet constituera un formidable levier culturel, social et économique pour le Canada si l'ensemble de ses citoyens et citoyennes a accès à des contenus de qualité et s'il est facile pour les francophones et les anglophones d'accéder aux contenus Web produits dans leur langue, dans l'autre langue officielle ou dans des langues autres que le français ou l'anglais.

Il est évident que l'initiative du Gouvernement en direct est un véritable succès et le gouvernement du Canada a d'ailleurs reçu plusieurs prix à l'échelle internationale pour confirmer ce succès. Il faut cependant prendre les moyens pour s'assurer que ce formidable outil continue d'être de qualité égale en français comme en anglais, et ce, de façon permanente et constante.

Dans ce contexte, la mise en œuvre, par le gouvernement canadien, des recommandations présentées dans ce document est loin d'être un luxe. Elle représente plutôt l'une des conditions essentielles de l'accession réussie de la population canadienne et des institutions fédérales à la société du savoir.

ANNEXE A
SYNTHÈSE DES RECOMMANDATIONS ET DE LEUR STATUT

Numéro	Source originelle	Description de la recommandation	Statut
FSI : *Le français sur Internet* ERLO : *Exigences relatives aux langues officielles dans le Gouvernement en direct*			
AXE STRATÉGIQUE 1 ***Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.***			
1.1.1	FSI-4	Que **Patrimoine canadien** s'assure que tous les appuis découlant des programmes de financement de production de contenus canadiens numériques comportent un principe directeur et des critères qui tiennent compte de la dualité linguistique canadienne.	**MISE EN ŒUVRE**
1.1.2	FSI-9	Que **Patrimoine canadien** accélère le rythme des investissements afin de favoriser la numérisation des contenus culturels canadiens sur Internet, dans les deux langues officielles.	**MISE EN ŒUVRE**
1.2.1	FSI-10	Que **Communication Canada** élabore d'ici 2003 une stratégie d'investissement afin de favoriser l'essor du secteur privé et des organismes sans but lucratif œuvrant dans le domaine des contenus de langue française.	**NON MISE EN ŒUVRE RETIRÉE**
1.3.1	FSI-12	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** appuie les travaux des organismes internationaux visant à établir des normes et y participe activement, afin de favoriser la diversité linguistique sur Internet.	**MISE EN ŒUVRE**
1.4.1	FSI-13	Qu'**Industrie Canada** établisse une synergie avec les acteurs-clés et les ministères fédéraux à vocation économique afin que les industries canadiennes de la langue deviennent un axe moteur de l'économie du savoir.	**MISE EN ŒUVRE**
1.4.2	FSI-14	Que le **Conseil national de recherches du Canada (CNRC)** crée d'ici 2003 un Centre d'expertise consacré au développement d'outils technolinguistiques.	**MISE EN ŒUVRE**
1.4.3	FSI-16	Que **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)** rende accessible sans frais sur Internet d'ici 2003 une boite à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction, des banques de terminologie, dont *Termium*, et des modules de recherche bilingues et spécialisés afin de faciliter l'accès à l'information dans les deux langues officielles pour tous les Canadiens et Canadiennes.	**PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE**
		Que **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)** mette à la disposition des communautés universitaire et industrielle canadiennes, non pas TERMIUM®, mais l'ensemble des bases de données linguistiques qui sont sa propriété, dont les bases de données qui supportent le fonctionnement de TERMIUM®.	**REFORMULÉE**
1.5.1	FSI-17	Que **le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)** prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.	**PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE**

1.5.2	FSI-18	Que l'**Agence canadienne de développement international (ACDI)**, dans le cadre de ses programmes, fasse davantage pour l'appropriation d'Internet par les pays en voie de développement de la Francophonie.	**MISE EN ŒUVRE**
1.5.3	FSI-19	Que le **ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)** prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.	**NON MISE EN ŒUVRE**

Numéro	Source originelle	Description de la recommandation	Statut
FSI : *Le français sur Internet* ERLO : *Exigences relatives aux langues officielles dans le Gouvernement en direct*			
AXE STRATÉGIQUE 2 ***Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.***			
2.1.1	FSI-5	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** assure, dans la mise en œuvre du Gouvernement en direct (GED), une part équitable de production de contenus conçus en français. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**NON MISE EN ŒUVRE** **RETIRÉE**
2.2.1	FSI-7	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** consacre les ressources budgétaires nécessaires afin de permettre aux ministères et aux organismes fédéraux de répondre aux besoins accrus de traduction suscités par la publication de contenus dans les deux langues officielles sur Internet. Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor**, dans son examen des demandes budgétaires des ministères, prenne en considération le fait que les ministères doivent assumer des coûts grandissants par rapport à la traduction.	**NON MISE EN ŒUVRE** **REFORMULÉE**
2.3.1	ERLO-1	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** mette en garde les institutions fédérales contre la numérisation abusive de l'information et leur souligne les effets d'une telle pratique du point de vue des langues officielles, de façon à améliorer la qualité des sites Web du gouvernement fédéral dans les deux langues. Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor**, par l'intermédiaire du **Comité de gestion de l'information**, demande aux institutions fédérales de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle pour prévenir la numérisation abusive de l'information.	**NON MISE EN ŒUVRE** **REFORMULÉE**
2.4.1	ERLO-3	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** fasse connaitre aux institutions fédérales leur obligation d'assurer la continuité entre les voies de prestation de services sur le double plan de la qualité linguistique et du niveau d'expertise en la matière. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**MISE EN ŒUVRE**
2.5.1	FSI-8	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE**
2.6.1	FSI-6	Que **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)** offre une formation continue aux gestionnaires de réseaux et de contenus des sites Internet des institutions fédérales afin de les sensibiliser à la question des langues officielles et aux outils technolinguistiques susceptibles de favoriser la production des contenus qui respectent les spécificités des deux langues officielles du Canada.	**EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE**

2.6.2	ERLO-8	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** regroupe dans un même document [...] l'ensemble des lignes directrices sur les langues officielles régissant la prestation des services en ligne et les interactions en ligne dans le cadre du Gouvernement en direct et en assure la diffusion. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**MISE EN ŒUVRE**
2.7.1	FSI-11	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles, et ce, d'ici 2005.	**PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE**
2.7.2	FSI-15	Que d'ici 2003, **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)** spécifie dans les appels d'offres du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada. (Cette responsabilité appartient maintenant au Secrétariat du Conseil du Trésor.)	**NON MISE EN ŒUVRE**
2.8.1	ERLO-5	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** trouve des moyens novateurs et appropriés (slogan, icône, etc.) d'informer les membres du public, sur la page d'accueil des sites Web des institutions fédérales, de leur droit de recevoir l'information et de communiquer avec le gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**MISE EN ŒUVRE**
2.9.1	ERLO-4	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** rappelle aux institutions fédérales leur obligation de s'assurer que les clauses sur les langues officielles dans les ententes contractuelles comprennent l'obligation de respecter les dispositions de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans toute communication en ligne avec le public concernant la prestation de services visés par les accords. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**MISE EN ŒUVRE**

Numéro	Source originelle	Description de la recommandation	Statut
FSI : *Le français sur Internet* ERLO : *Exigences relatives aux langues officielles dans le Gouvernement en direct*			
AXE STRATÉGIQUE 3 ***Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.***			
3.1.1	FSI-2	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** mette en place un cadre de gouvernance cohérent, continu et intégré, assorti de mécanismes permanents d'imputabilité et de suivis afin d'assurer la dualité linguistique sur Internet et notamment pour le Gouvernement en direct (GED).	**NON MISE EN ŒUVRE**
		Que le **Bureau du Conseil privé** détermine un cadre de gouvernance approprié assorti de mesures de rendement spécifiques pour la question de la dualité linguistique sur Internet.	**REFORMULÉE**
3.2.1	FSI-1	Qu'**Industrie Canada** crée un comité consultatif canadien des langues officielles sur Internet, doté d'un mandat de deux ans, afin de recommander au gouvernement du Canada des mesures structurantes pour le développement de l'économie du savoir par la mise en valeur du français et de l'anglais sur Internet.	**NON MISE EN ŒUVRE RETIRÉE**
3.2.2	FSI-3	Que le **Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue (CCIIL)** du **Secrétariat du Conseil du Trésor** devienne, dans le contexte d'un mandat élargi pour une stratégie intégrée, le *Comité stratégique pour le français sur Internet* (CSFI).	**NON MISE EN ŒUVRE RETIRÉE**
3.3.1	ERLO-2	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** poursuive son examen de la Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques en collaboration avec les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**MISE EN ŒUVRE**
3.3.2	ERLO-6	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** établisse une politique concernant la publication en ligne d'information scientifique ou historique dans les deux langues officielles après avoir consulté les institutions fédérales, le Bureau de la traduction et le Commissariat aux langues officielles. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.)	**EN VOIE D'ÊTRE MISE EN ŒUVRE**

3.3.3	ERLO-7	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** établisse des lignes directrices à l'intention des institutions fédérales sur l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés de langue officielle. (Cette responsabilité appartient maintenant à l'AGRHFPC.) Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)** rappelle aux institutions fédérales l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés linguistiques.	**NON MISE EN ŒUVRE** **REFORMULÉE**
3.4.1	ERLO-9	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** institue au sein du **Secrétariat du Conseil du Trésor** un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct (GED).	**PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE**

ANNEXE B

RECOMMANDATIONS DONT LA MISE EN ŒUVRE RESTE À COMPLÉTER ET NOUVELLES RECOMMANDATONS

Numéro	Recommandations (Les zones ombragées indiquent les nouvelles recommandations)
	AXE STRATÉGIQUE 1 ***Favoriser l'offre populaire de contenus et d'outils Internet en français.***
1.4.3	Que **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)** mette à la disposition des communautés universitaire et industrielle canadiennes, non pas TERMIUM®, mais l'ensemble des bases de données linguistiques qui sont sa propriété, dont les bases de données qui supportent le fonctionnement de TERMIUM®. (Reformulée)
1.5.1	Que le **ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)** prenne immédiatement les mesures appropriées afin que les ambassades étrangères au Canada, les organisations non gouvernementales et les organisations internationales auxquelles le Canada participe de plein droit accordent une place adéquate au français et à l'anglais sur leurs sites Internet.
1.5.3	Que le **ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI)** prenne les mesures nécessaires afin de favoriser la création, d'ici 2003, d'un Réseau interaméricain de promotion des langues anglaise, espagnole, française et portugaise dans une Amérique intégrée.
1.6	Que **Patrimoine canadien** accélère le rythme des investissements consacrés au soutien de la création de contenus numériques, notamment à la numérisation des ouvrages et revues canadiens en langue française détenus par les bibliothèques canadiennes.
1.7	Que le **ministère des Affaires étrangères**, dans le contexte de ses efforts de promotion de la diversité culturelle, entame des discussions relatives au démarrage d'un projet de numérisation international de grande ampleur dans le but d'assurer la transformation d'Internet en véritable bibliothèque multilingue et multiculturelle.
1.8	Que **Patrimoine canadien** étudie la possibilité de soutenir la création d'un enregistrement de qualité sur la diversité linguistique et culturelle sur Internet.

Numéro	Recommandations (Les zones ombragées indiquent les nouvelles recommandations)
AXE STRATÉGIQUE 2 ***Assurer que les responsables du Gouvernement en direct dans les ministères disposent des connaissances et des ressources nécessaires à la production et à la diffusion de contenus et de services de qualité en français.***	
2.2.1	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor**, dans son examen des demandes budgétaires des ministères, prenne en considération le fait que les ministères doivent assumer des coûts grandissants par rapport à la traduction. (Reformulée)
2.3.1	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor**, par l'intermédiaire du **Comité de gestion de l'information**, demande aux institutions fédérales de se doter de lignes directrices et de mécanismes de contrôle pour prévenir la numérisation abusive de l'information. (Reformulée)
2.5.1	Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada** prenne les moyens appropriés afin d'assurer la qualité linguistique dans les deux langues officielles des contenus des sites Internet fédéraux et propose les correctifs requis aux institutions visées.
2.7.1	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** exige que tous les postes de travail du gouvernement fédéral soient prêts à fonctionner dans les deux langues officielles et ce, d'ici 2005.
2.7.2	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** spécifie dans les appels d'offres du gouvernement du Canada que l'équipement informatique, les logiciels, les manuels et la formation doivent être prévus dans les deux langues officielles du Canada. (Reformulée)
2.10	Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)** sensibilise les hauts dirigeants gouvernementaux et les champions des langues officielles à l'existence de nouveaux outils et de nouvelles approches susceptibles de mener à une hausse de la productivité des créateurs, des gestionnaires et des traducteurs de contenus anglais et français.
2.11	Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)**, en collaboration avec le **Bureau de la Traduction**, effectue l'examen des politiques linguistiques gouvernementales et, éventuellement, les modifie de manière à favoriser la mise en place de processus langagiers basés sur une utilisation plus intensive des outils technolinguistiques dans le respect des attentes des Canadiens et des Canadiennes.
2.12	Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)** prenne des mesures pour sensibiliser les gestionnaires de sites Web et les responsables des communications des ministères à l'importance d'assurer l'égalité dans le contenu et la qualité des deux langues dans les sites Web du gouvernement.

Numéro	Recommandations (Les zones ombragées indiquent les nouvelles recommandations)
	AXE STRATÉGIQUE 3 ***Veiller à la mise en place d'un cadre de gouvernance robuste en matière d'Internet et de langues officielles.***
3.1.1	Que le **Bureau du Conseil privé** détermine un cadre de gouvernance approprié assorti de mesures de rendement spécifiques pour la question de la dualité linguistique sur Internet. (Reformulée)
3.3.3	Que l'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)** rappelle aux institutions fédérales l'importance d'assurer l'équilibre du contenu en choisissant des textes à publier en ligne provenant des deux communautés linguistiques. (Reformulée)
3.4.1	Que le **Secrétariat du Conseil du Trésor** institue au sein du **Secrétariat du Conseil du Trésor** un mécanisme visant expressément à répondre aux questions soulevées par les institutions fédérales en rapport avec les langues officielles dans le cadre du Gouvernement en direct.
3.5	Que **Patrimoine canadien** et **Statistique Canada** entament un projet de recherche continu dont l'objectif sera de collecter des données sur l'utilisation d'Internet par les Canadiens et Canadiennes et de mettre ces données à la disposition des décideurs afin qu'ils puissent prioriser et évaluer les mesures gouvernementales de promotion de la dualité linguistique sur Internet et dans le Gouvernement en direct.